



**COMUNE DI GENOVA**  
**Direzione Politiche Sociali**

**DISCIPLINARE DI ACCREDITAMENTO DEI SERVIZI SOCIALI DOMICILIARI RIVOLTI A PERSONE ANZIANE, ADULTE ANCHE CON DISABILITA' E MINORI CON DISABILITA'**

**PARTE GENERALE**

Art. 1 - Obiettivi e finalità

Art. 2 - Oggetto dell'accREDITAMENTO e destinatari

**SEZIONE I**

**MODALITA' DI ACCESSO ALL'ACCREDITAMENTO**

Art. 3 - Modalità di accREDITAMENTO

Art. 4 - Accordo di accREDITAMENTO e convenzione

Art. 5 - Durata dell'accREDITAMENTO

**SEZIONE II**

**LINEE DI OFFERTA**

Art. 6 - Linee di offerta

Art. 7 - Personale

Art. 8 - Tariffe

Art. 9 - Organizzazione e funzionamento del servizio

Art. 10 - Obblighi del soggetto accREDITATO

**SEZIONE III**

**STANDARD ACCREDITAMENTO**

Art. 11 - Standard di qualità

**SEZIONE IV**

**VERIFICHE E CONTROLLI**

Art. 12 - Verifiche e controlli sullo svolgimento del servizio

Art. 13 - Penali

Art. 14 - Revoca dell'accREDITAMENTO

**SEZIONE V**

**NORME FINALI**

Art. 15 - Controversie e foro competente

Art. 16 - Informativa per il trattamento dei dati personali nella procedura di acquisizione del servizio

Art. 17 - Trattamento dei dati personali inerenti gli utenti del servizio

## **PARTE GENERALE**

### **Art. 1 - Obiettivi e finalità**

Il processo di riorganizzazione e riprogrammazione dei Servizi per la domiciliarità è avviato a seguito delle disposizioni di cui alla Deliberazione di Giunta Comunale n. 279/2016.

### **Art. 2 - Oggetto dell'accreditamento e destinatari**

Oggetto dell'accreditamento sono gli interventi di supporto domiciliare a favore di persone residenti nel Comune di Genova, attraverso la definizione di standard accertati e di tariffe per le diverse linee di offerta.

L'accesso degli Enti all'accreditamento avviene sulla base di requisiti di qualità.

Le linee di offerta oggetto dell'accreditamento sono:

1. assistenza domiciliare, comprensiva degli interventi educativi per persone con disabilità;
2. assistenza familiare e personale attraverso la presenza di un assistente familiare e funzioni di supporto (quali l'assistenza alla contrattualistica).

I Soggetti accreditati devono offrire anche attività integrative a complemento dell'assistenza domiciliare e familiare, al fine di incrementare il benessere complessivo dei beneficiari delle linee di offerta 1 e 2.

L'elenco dei Soggetti accreditati verrà reso pubblico a favore dei residenti nella città di Genova.

## **SEZIONE I MODALITA' DI ACCESSO ALL'ACCREDITAMENTO**

### **Art. 3 – Modalità di accreditamento**

Il soggetto interessato all'accreditamento deve presentare apposita domanda.

Nell'Avviso pubblico di accreditamento sono previste le modalità per la presentazione delle domande ed i requisiti di accesso alla presente procedura.

Ciascun candidato deve proporsi per le linee di offerta 1 e 2.

I soggetti richiedenti che abbiano i requisiti di cui alla presente procedura sono accreditati a livello cittadino ed inseriti in un unico elenco pubblico.

Gli stessi devono altresì indicare a titolo di proposta due Municipi, in ognuno dei quali garantire l'apertura di uno sportello territoriale informativo.

Al fine di garantire la presenza degli sportelli in tutto il territorio cittadino le proposte di cui sopra, indicate in sede di domanda, saranno valutate dal Comune di Genova e saranno oggetto di un confronto utile alla possibile diversa distribuzione.

Le sedi degli sportelli territoriali saranno rese pubbliche.

### **Art. 4 - Accordo di accreditamento e convenzione**

L'accordo di accreditamento è costituito da:

- disciplinare di accreditamento;
- domanda di accreditamento e relativi allegati;
- Carta dei Servizi (di cui al successivo art. 10, sub b);

Con i Soggetti accreditati il Comune procederà a stipulare convenzioni per disciplinare i rapporti con la Civica Amministrazione e le modalità di erogazione del servizio a favore di persone assistite dal Comune stesso.

### **Art. 5 – Durata dell’accreditamento**

L’accreditamento ha efficacia a tempo indeterminato ed è condizionato al rispetto dell’accordo di accreditamento, al permanere in capo al titolare del servizio dei requisiti previsti dalle leggi e dalle altre norme nazionali e regionali e all’adesione dello stesso soggetto accreditato alle variazioni dell’accordo di accreditamento ritenute opportune da parte del Comune.

L’elevato carattere di sperimentalità del sistema di accreditamento dei servizi domiciliari comporta la facoltà per il Comune di:

- adeguare il sistema nel caso intervengano normative ed indicazioni regionali in materia per mantenere la necessaria coerenza;
- provvedere ad eventuali aggiustamenti non sostanziali del sistema in corso d’opera qualora ne emerga la necessità;
- effettuare una valutazione degli esiti della sperimentazione a due anni dal suo avvio.

## **SEZIONE II LINEE DI OFFERTA**

### **Art . 6 - Linee di offerta**

#### **LINEA DI OFFERTA 1 – ASSISTENZA DOMICILIARE**

Sono interventi di assistenza domiciliare gli interventi di supporto alla persona nella gestione della vita quotidiana al fine di garantire il recupero o il mantenimento dell'autosufficienza residua, attraverso un sostegno diretto nell’ambiente domestico e nel rapporto con l'esterno, nell'intento di consentire la permanenza a domicilio.

L’assistenza domiciliare si declina in tre tipologie:

- a 1. intervento socio-assistenziale complesso;
- b 1. intervento socio-assistenziale;
- c 1. intervento educativo (solo per persone con disabilità, anche minorenni).

#### **a 1. Intervento socio-assistenziale complesso**

L’intervento socio-assistenziale complesso è un’attività costituita da un insieme di attività di assistenza alla persona in situazioni di elevata complessità assistenziale:

- Alzata/rimessa a letto di elevata complessità assistenziale comprensiva di igiene personale (igiene intima, igiene orale, igiene dei piedi, sbarbatura, vestizione/svestizione,...) e adattamento dell’ambiente finalizzato a facilitare il normale svolgimento delle attività quotidiane (es presidi per la mobilizzazione); Igiene del posto letto comprensivo del materasso, cambio della biancheria piana;
- Passaggi posturali complessi e mobilizzazione;
- Igiene personale, anche con bagno a letto o in vasca o doccia, comprensivo del lavaggio dei capelli, manicure e pedicure;
- Preparazione e/o somministrazione della colazione e dei pasti in situazione di elevata complessità assistenziale che possono prevedere anche diete particolari, comprensivo del lavaggio delle stoviglie e dell’asporto dell’immondizia;
- Igiene ambientale ordinaria, comprende l’attività giornaliera con particolare riferimento al riordino del letto (igiene del posto letto comprensivo del materasso, cambio della biancheria piana) e della stanza, pulizia dei vani, cambio della biancheria personale, lavaggio (in lavatrice e/o a mano per capi particolari) e stiratura del vestiario del/dei beneficiari. Igiene dei servizi sanitari;

- Assistenza alla corretta assunzione delle prescrizioni farmacologiche, opportuna segnalazione al medico e/o ai familiari e/o al Pronto Soccorso in caso di difficoltà;
- Attività volte a favorire la connessione con servizi sanitari, sociali, delle reti personali informali e formali del territorio;
- Sostegno nelle situazioni che possano generare un peggioramento dello stato psicofisico (ad esempio ricoveri ospedalieri, sfratto esecutivo).

### **b 1. Intervento socio-assistenziale**

L' intervento socio-assistenziale è costituita da un insieme di attività di assistenza alla persona orientate a rispondere alle esigenze di autonomia e di aiuto domestico:

- Alzata/rimessa a letto semplice comprensiva di sostegno all'igiene personale (igiene intima, igiene orale, igiene dei piedi, sbarbatura, vestizione/svestizione) e adattamento dell'ambiente finalizzato a facilitare il normale svolgimento delle attività quotidiane;
- Supporto nella mobilitazione;
- Supporto e/o controllo all'igiene della persona anche con bagno in doccia o vasca (capelli, manicure e pedicure);
- Preparazione e/o adattamento della colazione e dei pasti, comprensivo del lavaggio delle stoviglie e dell'asporto dell'immondizia;
- Igiene ambientale ordinaria, comprende l'attività giornaliera con particolare riferimento al riordino del letto (igiene del posto letto comprensivo del materasso, cambio della biancheria piana) e della stanza, pulizia dei vani, cambio della biancheria personale, lavaggio (in lavatrice e/o a mano per capi particolari) e stiratura del vestiario del beneficiario. Igiene dei servizi sanitari;
- Spesa per approvvigionamento di beni di consumo;
- Supporto/accompagnamento a visite mediche e controlli, per disbrigo pratiche, e altre esigenze;
- Verifica della corretta assunzione delle prescrizioni farmacologiche, opportuna segnalazione al medico e/o ai familiari e/o al Pronto Soccorso;
- Interventi per il governo della casa, comprensivo di bucato, stiratura, cucito, rigovernatura, pulizie, ivi compresi la pulizia completa di vetri e infissi, stipiti, lampadari, armadi, tende; riordino, buona conservazione di arredi, suppellettili, lampadari, locali e ambienti;
- Prestazioni di accompagnamento: per l'adempimento di pratiche amministrative presso uffici pubblici, per visite mediche, ospedali e luoghi di cura, per disbrigo pratiche e spesa;
- Servizio di pulizia straordinaria e di 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;
- Attività di relazione e di sostegno al benessere psicofisico dell'anziano anche all'esterno del domicilio o in situazione di gruppo anche come forme di sollievo alla famiglia: accompagnamenti esterni, compagnia, attività di integrazione sociale;
- Attività volte a favorire la connessione con servizi sanitari, sociali, delle reti personali informali e formali del territorio;
- Sostegno nelle situazioni che possano generare un peggioramento dello stato psicofisico (ad esempio ricoveri ospedalieri, sfratto esecutivo, trasferimenti di abitazione,...).

### **c 1. Intervento educativo**

L'intervento educativo è un'attività finalizzata alla promozione delle abilità delle persone con disabilità, per:

- Interventi diretti di supporto alla persona e dell'ambiente di vita;

- realizzare interventi educativi mirati al recupero e allo sviluppo delle potenzialità delle persone con disabilità per il raggiungimento o il mantenimento di livelli adeguati di autonomia;
- contribuire a promuovere e facilitare l'utilizzo di servizi e strutture sociali e sanitarie; gestire le proprie attività professionali in modo coordinato e integrato con altre figure professionali, con il coinvolgimento diretto dei soggetti interessati e/o delle loro famiglie, dei gruppi, della collettività;
- operare con le famiglie e nel contesto sociale, allo scopo di favorire il reinserimento nella comunità;
- Attività volte a favorire la connessione con servizi sanitari, sociali, delle reti personali informali e formali del territorio;

**LINEA DI OFFERTA 2 – ASSISTENZA FAMILIARE E PERSONALE, ATTRAVERSO LA PRESENZA DI UN ASSISTENTE FAMILIARE E FUNZIONI DI SUPPORTO (AD ESEMPIO ASSISTENZA ALLA CONTRATTUALISTICA)**

Gli interventi di supporto alla gestione dell'assistenza familiare e personale sono orientati a sostenere singole persone e/o nuclei familiari che, necessitando di aiuto nella vita quotidiana, intendono essere coadiuvati da assistenti familiari, assistenti personali e/o collaboratori domestici.

L'assistenza familiare si declina in due tipologie:

- a 2.** Supporto di primo livello
- b 2.** Supporto di secondo livello

**a 2. Supporto di primo livello**

Offerta di un supporto alle famiglie che assumano direttamente un assistente familiare o personale, in particolare:

- Offerta di un servizio informativo, personalizzato, legato alle necessità espresse dalle famiglie anche in relazione alle proposte complessive del sistema accreditato e delle reti informali e formali con cui il Soggetto accreditato è connesso;
- Selezione e ricerca di personale referenziato adatto alle singole esigenze - disponibile in orari diurni, notturni, week-end, anche in convivenza, che verrà poi assunto direttamente dalla persona nel rispetto delle normative e della contrattualistica vigente;
- Incontro domanda/offerta approntando, nelle more della realizzazione del Registro regionale, un apposito registro delle/degli assistenti familiari;
- Interventi di supporto alle famiglie nella redazione del contratto di assunzione e successivi adempimenti (come ad es. predisposizione delle buste paga, bollettini di pagamento dei contributi INPS, il calcolo delle ferie spettanti e del TFR);
- Attività di accompagnamento agli/alle assistenti familiari per l'inserimento nelle famiglie in modo da poter introdurre gradualmente la figura all'interno della famiglia;
- Sostituzioni dell'assistente familiare in caso di conclusione del contratto con la precedente;

**b 2. Supporto di secondo livello**

Offerta di un supporto alle famiglie che intendano avvalersi di un assistente familiare o personale assunto dal Soggetto accreditato, in particolare:

- Tutti gli interventi di sostegno - anche in sostituzione del nucleo familiare - di natura assistenziale e domestica (Care & Help) e di accompagnamento alle reti individuali e formali/informali territoriali, finalizzati a prevenire, ridurre o rimuovere situazioni di disagio e di fragilità e volti a

favorire la permanenza della persona nel proprio contesto socio ambientale di vita (DGR 324/16); gli interventi possono essere organizzati in pacchetti settimanali da 12 o 24 ore o in convivenza.

- Offerta di un servizio informativo, personalizzato, legato alle necessità espresse dalle famiglie;
- Selezione e ricerca di personale referenziato adatto alle singole esigenze - disponibile in orari diurni, notturni, week-end, anche in convivenza - e la messa a disposizione dell'assistente familiare assunto dal soggetto accreditato;
- Incontro domanda/offerta approntando, nelle more della realizzazione del Registro regionale, un apposito registro delle/degli assistenti familiari;
- Attività di accompagnamento agli/alle assistenti familiari per l'inserimento nelle famiglie in modo da poter introdurre gradualmente la figura all'interno della famiglia;
- Reperibilità telefonica 24/24 e un operatore referente per la gestione delle criticità relative al rapporto con il lavoratore;
- Interventi di supervisione tecnica dell'assistente familiare;
- Individuazione sostituti/e in caso di assenza del titolare del rapporto di lavoro ed in caso di necessità (malattia, infortunio, festività, ferie e riposo settimanale, maternità);
- Sostituzioni dell'assistente familiare in caso di conclusione del contratto con il/la precedente;

Sarà possibile, sulla base delle esigenze assistenziali della persona, un'integrazione degli interventi o la sostituzione temporanea dell'assistente familiare/personale (linea di offerta 2) con operatori professionali della linea di offerta 1.

#### ATTIVITA' INTEGRATIVE A COMPLEMENTO DELL'ASSISTENZA DOMICILIARE E FAMILIARE

Sono attività integrative rispetto agli interventi accreditati, utili ad incrementare il benessere complessivo dei beneficiari e delle famiglie.

Le attività integrative costituiscono il completamento degli interventi domiciliari, sono svolte tramite personale specifico per ciascun intervento e inquadrato secondo i CCNL di riferimento.

Ogni soggetto accreditato può definire quali attività integrative proporre; le stesse dovranno essere dettagliate e tariffate nella domanda di accreditamento e nella Carta dei Servizi. A titolo puramente indicativo e non esaustivo, queste ultime possono comprendere: fornitura e/o consegna pasti, piccola manutenzione, pedicure, cura degli animali da compagnia (dog/cat sitter).

Tali servizi devono essere svolti da operatori in possesso dei requisiti di legge, se previsti.

#### **Art. 7 – Personale**

Il Soggetto accreditato dovrà garantire l'impiego di figure professionali, sulla base di adeguati percorsi di valutazione e selezione, dotate di competenza (titoli) ed esperienza specificato nel presente disciplinare, tra cui un coordinatore tecnico/metodologico con impegno di lavoro part time (20 ore settimanali) ogni 30 operatori dedicati all'assistenza domiciliare e familiare.

Tutto il personale dovrà fruire di una formazione dedicata, prevedendo una programmazione annuale per un minimo di 12 ore su tematiche inerenti le attività svolte nel sistema della domiciliarità (sd esempio lingua, cura della persona non autosufficiente, tecniche di pulizia ed igiene dell'alloggio, promozione delle reti e coinvolgimento dei ruoli istituzionali-MMG). Tali attività formative devono essere rendicontate e la documentazione conservata dal Soggetto gestore (attestati della partecipazione di tutti i dipendenti alla formazione definita).

Tutto il personale dovrà fruire di attività di supervisione, almeno mensile, da parte di professionista con competenze specifiche in relazione all'offerta di servizio (assistenza domiciliare in situazione di fragilità, con particolare riguardo a minori disabili, adulti, anziani e le loro famiglie-care giver).

### **Coordinamento tecnico/metodologico**

L'operatore che ricopre tale funzione deve disporre di uno dei seguenti titoli:

- laurea in discipline dell'area sociale, educativa o umanistica con almeno 2 anni di esperienza specifica;
- diploma di maturità con almeno 4 anni di esperienza specifica;

Con "esperienza specifica" si intende il coordinamento di équipe di operatori in servizi complessi a supporto della domiciliarità analoghi ed assimilabili a quelli delle linee di offerta 1 e 2.

### **Intervento socio-assistenziale complesso**

L'operatore che ricopre tale funzione deve disporre di uno dei seguenti titoli:

- Operatore socio sanitario (OSS);
- qualifiche analoghe (Operatore Socio Assistenziale, Operatore Tecnico Assistenziale);
- licenza di scuola secondaria di secondo grado con cinque anni di esperienza specifica e almeno 24 ore di formazione specifica.

### **Intervento socio-assistenziale**

L'operatore che ricopre tale funzione deve essere in possesso di licenza di scuola secondaria di primo grado accompagnata da due anni di esperienza specifica e almeno 24 ore di formazione specifica.

### **Intervento educativo**

L'operatore che ricopre tale funzione deve disporre di uno dei seguenti titoli:

- Educatore, in possesso dei titoli previsti dalla DGR 535/2015 così come integrata dalla DGR 488/2016;
- Educatore professionale;
- Tecnico animatore socio-educativo (DGR 955/2013), come previsto dalla DGR 535/2015 integrata dalla DGR 488/2016.

### **Intervento di assistenza familiare relativo al supporto di secondo livello**

L'intervento di assistenza familiare relativo al supporto di secondo livello è realizzato da personale inquadrato nella categoria Bs (assistente familiare per persone autosufficienti) o Cs (assistente familiare per persone non autosufficienti) o A (colf) del Contratto Collettivo Nazionale Assistenti familiari e colf.

Nelle more della costituzione del Registro Regionale degli assistenti familiari (di cui alla LR n. 27/2015 "Legge di stabilità della Regione Liguria per l'anno finanziario 2016" e alla DGR n. 324/2016 "Registro Regionale degli Assistenti Familiari"), secondo quanto prescritto dalle norme vigenti (DGR 324/16, DGR n. 875/2006 "Definizione delle modalità di riconoscimento di crediti formativi per la figura professionale di Assistente Familiare ai sensi della DGR 287/2006"), sono da tenere in considerazione quali requisiti:

- la maggiore età;
- l'assenza di condanne penali e di procedimenti penali pendenti;
- il possesso di un adeguato livello di conoscenza della lingua italiana, per le persone straniere;
- la frequenza di corsi di formazione specifica nell'ambito dell'assistenza domiciliare: attestazione di avvenuta formazione per almeno 15 ore;

### **Art . 8 - Tariffe**

- a) Le tariffe orarie delle prestazioni relative alla linea di offerta 1 “**Assistenza domiciliare**” sono riportate nella seguente tabella.(Tab 1)

**Tab 1: Tariffe linea di offerta 1**

<b>Interventi</b>	<b>Tariffa oraria</b>
Intervento Socio Assistenziale Complesso	€ 21,40
Intervento Socio Assistenziale	€ 19,30
Intervento Educativo	€ 23,00

Le tariffe orarie comprendono il costo tabellare del CCNL di riferimento, comprensivo di costi generali, i costi strumentali all’attività e i costi di coordinamento.

In particolare, le tariffe includono, oltre agli interventi diretti alla persona, le azioni correlate alla gestione degli stessi, quali indicativamente:

- stesura diario giornaliero degli interventi, relazioni periodiche e cura delle comunicazioni per la gestione del piano degli interventi domiciliari-PID;
- incontri periodici per la definizione e verifica del piano degli interventi domiciliari-PID;
- incontri periodici per il coordinamento e la supervisione tecnica degli operatori;
- attività di coordinamento (dell’equipe educativa/socio-assistenziale, dei rapporti con i servizi sociali e la famiglia,...);
- spese generali di organizzazione e attività correlate, inclusi i costi relativi agli spostamenti degli operatori.

Le tariffe si intendono IVA esclusa.

- b) Le tariffe delle prestazioni relative alla linea di offerta 2 “**Assistenza familiare e personale, attraverso la presenza di un assistente familiare e funzioni di supporto (quale l’assistenza alla contrattualistica)**” sono riportate nelle seguenti tabelle (Tab. 2 e Tab 3):

**Tab 2: Tariffe linea di offerta 2, a 2. Supporto di primo livello (con assistente familiare o personale assunta dal beneficiario)**

<b>Interventi</b>	<b>Tariffa mensile in convivenza</b>
Supporto di primo livello *	€ 40,00
Ogni volta che venga svolta per la persona l’attività di ricerca, selezione e abbinamento	una tantum di € 110

\*Per “Supporto di primo livello” si intende l’offerta di un supporto alle famiglie che assumano direttamente un assistente familiare o personale con le modalità previste nella specifica linea d’offerta, come descritte nel precedente art. 6 lettera a 2.

Nel solo caso in cui l’intervento di supporto riguardi più persone conviventi presso soluzioni abitative collettive e comunitarie, la tariffa una tantum di € 110,00 viene applicata una sola volta e non a persona.

**Tab 3: Tariffe linea di offerta 2, b2. Supporto di secondo livello (con assistente familiare o personale assunta dal soggetto accreditato)**

<b>Interventi</b>	<b>Tariffa mensile per pacchetto 12</b>	<b>Tariffa mensile pacchetto 24</b>	<b>Tariffa mensile in convi-</b>



	<b>ore settimanali</b>	<b>ore settimanali</b>	<b>venza</b>
Supporto di secondo livello* (con assistente familiare livello CS del relativo CCNL)	€ 624,00	€ 1.248,00	€ 1.670,00
Supporto di secondo livello* (con assistente familiare livello BS del relativo CCNL)	€ 572,00	€ 1.144,00	€ 1.507,00
Supporto di secondo livello (con Colf liv AS del relativo CCNL)	€ 468,00	€ 936	/

\*Per “Supporto di secondo livello” si intende l’offerta di un supporto alle famiglie che intendano avvalersi di un assistente familiare o personale assunto dal Soggetto accreditato con le modalità previste nella specifica linea d’offerta, come descritte nel precedente art. 6 lettera b 2.

Nel solo caso in cui l’intervento di supporto di secondo livello riguardi più persone conviventi presso una stessa soluzione abitativa collettiva o comunitaria, il pacchetto deve intendersi complessivo e non a persona. Sarà quindi possibile che ad ogni persona sia destinata una quota parte delle ore del pacchetto, fermo restando che l’importo complessivo dovrà essere corrispondente alla tariffa indicata in tabella.

Le tariffe orarie comprendono il costo tabellare del CCNL di riferimento, comprensivo di costi generali (TFR, tredicesima, contributi), nonché i costi strumentali all’attività e i costi di coordinamento.

In particolare, le tariffe includono, oltre agli interventi diretti alla persona, le azioni correlate alla gestione degli stessi, quali indicativamente:

- stesura diario giornaliero degli interventi, relazioni periodiche e cura delle comunicazioni per la gestione del piano degli interventi domiciliari-PID;
- incontri periodici per la definizione e verifica del piano degli interventi domiciliari-PID;
- incontri periodici per il coordinamento e la supervisione tecnica degli operatori;
- attività di coordinamento (dell’equipe educativa/socio-assistenziale, dei rapporti con i servizi e la famiglia,...);
- spese generali di organizzazione e attività correlate, inclusi i costi relativi agli spostamenti degli operatori.

Le tariffe si intendono IVA esclusa.

## **Art. 9 - Organizzazione e funzionamento del servizio**

### **Accesso**

La scelta del Soggetto accreditato da cui acquistare i servizi domiciliari è effettuata dai singoli beneficiari.

I cittadini residenti nel Comune di Genova possono richiedere informazioni sui servizi per la domiciliarità agli Ambiti Territoriali Sociali comunali, agli sportelli informativi presenti sul territorio (quali Sportello del Cittadino, CAF, Sindacati) e agli sportelli territoriali dei Soggetti accreditati.

L’attività informativa, di comunicazione e contatto è fornita dal singolo Soggetto accreditato attraverso gli sportelli territoriali e dovrà essere garantita sul territorio dei Municipi definiti in fase di accreditamento; presso tali sportelli saranno fornite le informazioni sulle modalità di erogazione degli interventi, il costo degli stessi e gli aspetti strutturali di supporto. Gli sportelli territoriali forniranno anche le informazioni utili in merito alle attività della rete formale ed informale presente sul territorio con cui il Soggetto accreditato si è connesso.

L'apertura degli sportelli territoriali dovrà essere garantita per almeno 4 ore giornaliere e 5 giorni alla settimana. Dovranno altresì essere collocati in zone centrali rispetto al territorio Municipale di riferimento e facilmente raggiungibili con mezzi pubblici, essere accessibili a persone anziane e con disabilità; dovranno inoltre:

- essere dotati di fax e di segreteria telefonica;
- disporre di collegamento a internet/indirizzo di posta elettronica;
- aver attivato un sito (meglio se con possibilità di richiedere un preventivo e svolgere alcune semplici operazioni on line);
- aver attivato un numero verde gratuito.

Gli indirizzi degli sportelli territoriali vengono indicati, a titolo di proposta al Comune, nella domanda di accreditamento.

Nella Carta dei Servizi verranno illustrate le modalità di accesso agevolate per persone anziane o con disabilità che non possano recarsi agli Sportelli territoriali.

### **Attivazione del servizio**

Il cittadino che intende acquistare i servizi privatamente e con oneri a proprio carico sceglierà autonomamente tra tutti i soggetti accreditati (Elenco Unico Cittadino) quello da eleggere a proprio fornitore.

Ciò consente di godere delle garanzie di controllo della qualità offerte dal Comune ed usufruire dell'applicazione delle tariffe di accreditamento.

Il cittadino in carico agli Ambiti Territoriali Sociali del Comune di Genova, con i quali concorda il Piano Individuale di Assistenza ed il Piano di Intervento Domiciliare (PID), sceglierà anch'esso direttamente il soggetto fornitore dall'Elenco Unico Cittadino.

In situazioni assolutamente eccezionali, l'Ambito Territoriale Sociale individuerà, applicando il criterio della rotazione, il Soggetto fornitore dell'intervento tra quelli con sportello territoriale nel Municipio di riferimento e comunque il primo disponibile nel territorio dei Municipi limitrofi in caso di indisponibilità del soggetto contattato.

Il soggetto accreditato metterà a disposizione un operatore che sia in grado di offrire tutte le informazioni necessarie e di indicare nel piano di intervento domiciliare-PID quanto richiesto dal beneficiario e dalla famiglia.

Il Piano di intervento domiciliare-PID è redatto per tutti i beneficiari degli interventi ed è da allegare al contratto di acquisto del servizio.

Il Piano di intervento domiciliare-PID corrisponde alla pianificazione settimanale degli interventi domiciliari relativi alle linee di offerta 1 e 2, nonché delle attività integrative ad esse correlate. Nello stesso sono da specificare gli obiettivi operativi, gli interventi, le modalità di erogazione (giorno, ora, durata), gli operatori dedicati agli interventi esplicitandone l'eventuale turnazione.

Il Piano di intervento domiciliare-PID comprende le attività di accompagnamento alle proposte delle reti formali e strutturate presenti sul territorio (associazionismo, promozione sociale) e anche delle reti relazionali personali (parentale, amicale, vicinato) e territoriali (volontariato) del beneficiario che influiscono sul benessere complessivo del beneficiario.

L'intervento domiciliare a favore di persone anziane (over 65) è integrato anche con le attività messe in campo dalle Associazioni di Promozione Sociale e Volontariato presenti sul territorio, in particolare le attività promosse con Legge regionale 3 novembre 2009 n. 48 "Promozione e valorizzazione

zione dell'“invecchiamento attivo” per la prevenzione e la promozione del benessere della persona anziana, la socializzazione, la formazione permanente.

Gli Ambiti Territoriali Sociali del Comune di Genova redigono il Piano Individuale personalizzato – PIA per le persone assistite. Il Piano di intervento domiciliare-PID, connesso al PIA, è condiviso con il Soggetto accreditato.

Quanto emerso dalla condivisione del PID, oppure durante la realizzazione degli interventi, integra il PIA e costituisce elemento utile alla riprogettazione.

L'intervento deve essere attivato dal Soggetto accreditato entro le 24 ore e comunque non oltre 5 giorni dalla sottoscrizione del contratto da parte del beneficiario.

Gli interventi dei servizi per la domiciliarità sono attivi tutti i giorni, 24/24, compresi i festivi.

E' prevista a favore dei beneficiari la reperibilità telefonica 24/24 ore.

Per ogni beneficiario, nel momento dell'attivazione dell'intervento, deve essere:

- previsto un primo momento di conoscenza tra operatori e beneficiari;
- individuato dall'accreditato un operatore referente. Il referente del caso è il punto di riferimento per il beneficiario e la famiglia, agevola, monitora e coordina l'intervento assistenziale garantendone la continuità. L'operatore referente è tenuto a garantire il coordinamento informativo tra i diversi operatori a domicilio (diario). Lo stesso è responsabile della corretta e tempestiva trasmissione all'Ambito Territoriale Sociale delle informazioni e delle richieste di variazione riguardanti il beneficiario in carico a questi ultimi per la relativa autorizzazione;
- ponderato il turn over degli operatori dedicato agli interventi, che deve essere compatibile rispetto alle esigenze ed alle condizioni della persona anziana e con disabilità, con attenzione alle situazioni di particolare fragilità, e sempre nel rispetto di quanto formalizzato nel Piano di intervento domiciliare-PID.

Il servizio deve essere realizzato secondo quanto definito nel Piano di intervento domiciliare-PID.

Gli interventi previsti nel Piano di intervento domiciliare-PID sono realizzati secondo quanto specificato nel presente disciplinare (in particolare artt. 6-7-8).

Il Soggetto accreditato adotta un protocollo per la segnalazione e gestione di eventuali emergenze (ad esempio in situazioni di calamità metereologiche).

### **Coordinamento**

E' richiesta l'attività di coordinamento settimanale delle seguenti attività:

- organizzazione delle attività domiciliari;
- monitoraggio dell'andamento delle attività realizzate a domicilio;
- supporto degli operatori nel rapporto con l'interessato e la famiglia nella gestione dei Progetti di intervento domiciliare-PID;
- verifica della turnazione (limitata) degli operatori sulla singola situazione;
- verifica della corretta adozione di strumenti utili alla gestione della situazione a domicilio (diario degli interventi realizzati a favore del beneficiario, piano di intervento domiciliare, busta emergenze, ..);
- verifica degli interventi domiciliari, anche con visite a domicilio;
- implementazione dei dati nel sistema informativo di cui il Soggetto è responsabile;

### **Connessione con le reti territoriali di supporto**

Il sistema della domiciliarità promosso nel presente disciplinare non può prescindere da un forte coordinamento con le reti formali ed informali presenti sul territorio dei singoli Municipi e sul più ampio territorio cittadino (a solo titolo d'esempio: servizi sanitari, servizi sociali, medico di medicina generale, reti personali e di volontariato e promozione sociale).

A tal fine è richiesto ai Soggetti accreditati l'impegno alla connessione con le reti relazionali personali (parentale, amicale, vicinato) e territoriali (volontariato) del beneficiario e, in particolare, con le reti formali e strutturate presenti sul territorio (associazionismo, promozione sociale).

Nulla potrà essere richiesto al beneficiario per lo svolgimento dell'attività di connessione alle reti informali e formali della persona e del territorio realizzate dal Soggetto accreditato.

### **Art. 10 - Obblighi del Soggetto accreditato**

Il soggetto accreditato si obbliga a:

- a) eseguire correttamente il servizio in conformità a quanto previsto dall'Accordo di accreditamento (dal presente disciplinare, dalla Carta dei Servizi, dalla domanda di accreditamento e relativi allegati) nel rispetto di quanto disposto dal Codice del Consumo e dalla normativa vigente in materia;
- b) adottare, entro 15 giorni dalla comunicazione di accreditamento e comunque prima dell'avvio del servizio, la **Carta dei servizi** da redigersi in coerenza con il presente disciplinare e sulla base del disposto del D.L. 1/2012 convertito in legge con L. 27/2012, cd. "decreto liberalizzazioni".

In tal senso la Carta dei servizi deve avere i seguenti contenuti minimi:

- Oggetto - Descrizione specifica dell'oggetto del servizio cui la Carta è destinata - Indicazione del soggetto emittente che corrisponde al soggetto accreditato;
- Indicazione della sede, dei referenti del servizio e del responsabile della Carta;
- Validità temporale e procedimento di revisione – La disposizione deve specificare la data di entrata in vigore della Carta e il periodo di efficacia;
- Principi fondamentali:
  - Principio di eguaglianza (parità di trattamento, diritti soggetti deboli)
  - Principio di imparzialità
  - Principio di semplificazione
  - Principio di continuità
  - Principio di efficienza ed efficacia
  - Principio di partecipazione
- Clausola di salvaguardia dei diritti alla privacy o degli altri diritti della personalità;
- Descrizione del servizio e standard di servizio e tariffe; in particolare deve comprendere tutte le offerte, espresse in modo comprensibile: prestazioni, profili degli operatori che le svolgono, tariffe orarie, disponibilità su tutto il territorio cittadino, indicazione dei due Municipi in cui è garantita la sede dello sportello, la connessione con la rete territoriale;
- Indicazione e descrizione delle attività integrative e relative tariffe;
- Tempistica di attivazione del servizio;
- Modalità di accesso e dimissione dei clienti/utenti;
- Modalità di presentazione dei reclami da parte dei clienti/utenti, responsabile, modalità di pubblicizzazione delle modalità, tempi di risposta, archiviazione;
- Previsione di forme di ristoro in caso di disservizi;

- Previsione di un sistema di controlli delle prestazioni, svolti con visite ispettive a domicilio;
- Strumenti per la rilevazione della soddisfazione dei beneficiari;

La Carta dei servizi deve essere pubblicata dal Soggetto sul proprio sito INTERNET e deve esserne fornita copia o estratto in occasione dell'accesso al servizio da parte degli utenti.

La Carta dei servizi deve essere prodotta al Comune di Genova prima dell'avvio delle attività e rappresenta condizione di efficacia dell'accreditamento.

- c) dare avviso al beneficiario, alla famiglia ed agli Ambiti Territoriali Sociali di riferimento, a questi ultimi solo per i loro assistiti, con anticipo di almeno 48 ore, in caso di sciopero del personale o di altri eventi che per qualsiasi motivo possano influire sul normale espletamento del servizio, garantendo in ogni caso l'intervento per le situazioni "insospendibili", in quanto necessarie ad assicurare alla persona, ad esempio, l'igiene o la confezione, distribuzione e somministrazione del vitto;
- d) adottare un sistema informativo in grado di connettersi e garantire lo scambio di informazioni con il sistema informatico del Comune di Genova;
- e) applicare per i propri dipendenti le norme contenute nel contratto collettivo nazionale di lavoro e negli accordi integrativi, territoriali ed aziendali per il Settore di attività e per la località dove sono eseguite le prestazioni e nel caso si utilizzi altra forma contrattuale prevista dalla normativa, dovrà comunque essere garantito un analogo trattamento economico rispetto a quello previsto dal CCNL di riferimento;
- f) osservare tutte le norme in materia retributiva, contributiva, previdenziale, assistenziale, assicurativa, sanitaria, di solidarietà paritetica, previste per i dipendenti e assimilati dalla vigente normativa;
- g) assumere tutti gli oneri derivanti dal trasporto dei propri operatori dipendenti e alla dotazione per gli stessi di eventuale abbigliamento e di dispositivi di protezione individuale, nonché del materiale e/o beni strumentali utili allo svolgimento delle prestazioni;
- h) rispettare la normativa prevista dal Testo Unico in materia di Sicurezza n. 81/2008 e successive modifiche, in materia di sicurezza e igiene del lavoro diretta alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali e ad esigere dal proprio personale il rispetto di tale normativa;
- i) fornire disposizioni nei confronti dei propri collaboratori che assumano a modello i principi di cui al D.P.R. n. 62/2013 e del Codice di comportamento del Comune di Genova;
- j) stipulare idonea garanzia assicurativa per responsabilità civile derivante da danni che nell'espletamento del servizio potrebbero derivare al personale, agli utenti, a terzi e alle cose in ogni modo coinvolte;
- k) manlevare il Comune da ogni e qualsiasi responsabilità amministrativa, giuridico - economica, igienico -sanitaria, organizzativa - gestionale, civile e penale che potesse insorgere tanto a carico proprio, quanto a carico di terzi; il Soggetto accreditato è il solo ed unico responsabile del corretto ed efficiente esercizio del servizio, nonché dell'organizzazione dell'attività imprenditoriale. I danni derivanti dall'espletamento del servizio o – comunque – collegabili a cause da esso dipendenti, di cui venisse richiesto il risarcimento al Comune od a terzi, saranno assunti dal Soggetto accreditato a suo totale carico, senza riserve od eccezioni;
- l) farsi garante dell'affidabilità morale e professionale del personale impiegato. In particolare è necessario che il personale non abbia a proprio carico procedimenti per l'applicazione di misure di prevenzione, non sia stato sottoposto a misure di prevenzione o condannato, anche con sentenza non definitiva, per uno dei delitti indicati agli articoli 380 e 381 del codice di procedura penale e non abbia riportato condanne con sentenza definitiva a pena detentiva non inferiore a un anno per delitti non colposi, salvi in ogni caso gli effetti della riabilitazio-

ne. A tal fine si considera condanna anche l'applicazione della pena su richiesta ai sensi dell'art. 444 del codice di procedura penale.

In conformità a quanto previsto dalla Legge 6 febbraio 2006 n. 38 "Norme contro la pedofilia e la pedopornografia anche a mezzo internet", è perpetuamente interdetto da qualunque incarico, ufficio o servizio in istituzioni o in altre strutture pubbliche o private frequentate prevalentemente da minorenni chiunque sia condannato o a chiunque sia stata applicata la pena su richiesta ex art. 444 c.p.p. ("patteggiamento") per delitti di natura sessuale su minorenni o di pedopornografia.

Ai sensi del D.Lgs. 4 marzo 2014, n. 39, coloro che intendono impiegare al lavoro una persona per lo svolgimento di attività professionali o attività volontarie organizzate che comportino contatti diretti e regolari con minorenni, al fine di verificare l'esistenza di condanne per reati di cui agli articoli 600-bis (prostituzione minorile), 600-ter (pornografia minorile), 600-quater (detenzione di materiale pornografico), 600-quinquies (iniziative turistiche volte allo sfruttamento della prostituzione minorile) c.p., sono tenuti a chiedere il certificato penale del casellario (con validità di sei mesi e obbligo di rinnovo alla scadenza) dal quale si attesti l'assenza di condanne per i reati contemplati dagli articoli di cui sopra. farsi garante del rispetto da parte del personale impiegato delle disposizioni di cui al codice di comportamento di cui al Decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013, n. 62 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165", ai sensi dell'art. 2, comma 3, del predetto decreto, attraverso.

- m) rispettare quanto previsto dalla normativa in materia di trattamento dati personali e/o sensibili secondo quanto stabilito dal D.lgs. 196/03;
- n) osservare nell'uso delle attrezzature la vigente normativa di sicurezza;
- o) dotare tutto il personale di documento di identificazione con foto, nome dell'operatore, dell'Ente di appartenenza, profilo, data del rilascio;

Il soggetto accreditato si obbliga inoltre a conservare agli atti la documentazione relativa a:

- q) interventi svolti con indicato almeno: codice beneficiario, linea di offerta, tipologia di intervento, attività, tariffe;
- r) piani di intervento domiciliare (PID);
- s) verbali degli incontri di coordinamento settimanali e fogli firma presenze degli operatori agli stessi;
- t) protocolli inerenti la gestione di eventi critici o legati a situazioni di emergenza;
- u) piano di formazione (almeno 12 ore annuali) del personale con la specificazione di temi attinenti le attività di cura a domicilio, elenco del personale che ha partecipato alle diverse attività formative;
- v) calendarizzazione della supervisione (almeno mensile), indicazione del supervisore individuato (nome, titoli) e rendicontazione della partecipazione del personale (verbali e fogli firma);
- w) documentazione relativa alle visite di controllo effettuate dal Soggetto accreditato, archivio dei reclami, della loro gestione e delle attività di "ristoro", nonché esiti delle rilevazioni della soddisfazione dei beneficiari ;
- x) elenco del personale, costantemente aggiornato, con indicato: nominativi, titoli di studio, qualifica, funzioni, schema turni settimanali e di reperibilità degli operatori;
- y) elenco dei volontari con specifica del nominativo, delle modalità di selezione, dei compiti assegnati;
- z) codice di comportamento, o altro documento analogo, ai sensi al D.P.R. n. 62/2013;
- aa) documentazione relativa ad accordi/convenzioni attivati con realtà genovesi riguardanti le reti territoriali formali e informali;
- bb) ogni altra documentazione richiesta dal presente disciplinare.

La suddetta documentazione deve essere conservata e messa a disposizione del Comune per visite ispettive e controlli presso i locali indicati nella domanda di accreditamento. Eventuali modifiche nel corso dell'accREDITAMENTO dovranno essere tempestivamente comunicate al Comune.

### SEZIONE III STANDARD ACCREDITAMENTO

#### Art. 11 – Standard di qualità

Di seguito sono sintetizzati in formato tabellare gli standard richiesti ai soggetti accreditati, meglio descritti nel presente disciplinare.

<b>Descrizione</b>	<b>Standard previsto</b>
<b>Sportello territoriale</b>	Due sportelli informativi ubicati in Municipi diversi
	Apertura garantita per almeno 4 ore giornaliere e 5 giorni alla settimana
	Sede collocata in zona centrale rispetto al territorio Municipale di riferimento e facilmente raggiungibile con mezzi pubblici, accessibile a persone anziane e con disabilità; dotato di: <ul style="list-style-type: none"> <li>- fax e di segreteria telefonica;</li> <li>- collegamento a internet/indirizzo di posta elettronica;</li> <li>- sito internet (meglio se con possibilità di richiedere un preventivo e svolgere alcune semplici operazioni on line);</li> <li>- numero verde gratuito</li> </ul>
	Modalità di accesso agevolate per persone anziane o con disabilità che non possano recarsi agli Sportelli territoriali
<b>Intervento</b>	Elaborazione del Piano di intervento domiciliare-PID per ogni beneficiario (corrisponde alla pianificazione settimanale degli interventi domiciliari relativi alle linee di offerta 1 e 2, nonché delle attività integrative ad esse correlate)
	Attivazione entro le 24 ore e comunque non oltre 5 giorni dalla sottoscrizione del contratto da parte del beneficiario
	Gli interventi sono attivi tutti i giorni, 24/24, compresi i festivi
	Un primo momento di conoscenza tra operatori e beneficiari precede l'avvio del servizio
	Individuazione di un operatore referente per ogni beneficiario
	Turn over degli operatori dedicato agli interventi (limitato) compatibile rispetto alle esigenze ed alle condizioni della persona anziana e con disabilità, con attenzione alle situazioni di particolare fragilità, e sempre nel rispetto di quanto formalizzato nel Piano di intervento domiciliare-PID.
<b>Organizzazione</b>	Carta dei Servizi
	Personale con titoli ed esperienza (art. 7)
	Modalità di selezione e valutazione del personale
	Individuazione di un Coordinatore tecnico metodologico per: <ul style="list-style-type: none"> <li>- la verifica della corretta adozione di strumenti utili alla gestione del-</li> </ul>

	<p>la situazione a domicilio (diario degli interventi realizzati a favore del beneficiario, piano di intervento domiciliare, busta emergenze, ..);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la verifica degli interventi domiciliari, anche con visite a domicilio;</li> <li>- l'implementazione dei dati nel sistema informativo di cui è responsabile;</li> </ul>
	Incontri settimanali di coordinamento
	Individuazione di un operatore di contatto (informazioni) e di compilazione del Piano di intervento domiciliare-PID secondo quanto richiesto dal beneficiario e dalla famiglia
	Pianificazione di attività di formazione per almeno 12 ore annuali per operatore su tematiche inerenti l'attività domiciliare
	Attività di supervisione mensile
	reperibilità telefonica 24/24
	Protocollo per la segnalazione e gestione di eventuali emergenze (ad esempio in situazioni di calamità metereologiche)
	Verifica delle attività svolte a domicilio: visite di controllo, rilevazione della soddisfazione del cliente, dei reclami e della loro gestione
<b>Connessione con le reti territoriali di supporto</b>	<p>Forte coordinamento con le reti formali ed informali presenti sul territorio dei singoli Municipi e sul più ampio territorio cittadino (a solo titolo d'esempio: servizi sanitari, servizi sociali, medico di medicina generale, reti personali e di volontariato e promozione sociale).</p> <p>Connessione con le reti relazionali personali (parentale, amicale, vicinato) e territoriali (volontariato) del beneficiario e, in particolare, con le reti formali e strutturate presenti sul territorio (associazionismo, promozione sociale).</p> <p>Accordi/convenzioni attivati con realtà genovesi riguardanti le reti territoriali formali e informali;</p>

## SEZIONE IV VERIFICHE E CONTROLLI

### **Art. 12 - Verifiche e controlli sullo svolgimento del servizio**

Il Comune di Genova si riserva la facoltà di effettuare verifiche e controlli circa la perfetta osservanza, da parte del Soggetto accreditato, di tutte le disposizioni contenute nel presente disciplinare e di quanto previsto nella Carta dei Servizi, nonché nei contratti di acquisto di servizi di volta in volta sottoscritti dai beneficiari.

Il Soggetto accreditato inserirà nello schema di contratto di acquisto di servizi che stipula con il beneficiario e la famiglia l'informazione relativa alla facoltà del Comune di Genova di effettuare controlli in quanto Ente accreditante.

Se dagli esiti dei controlli sulle prestazioni effettuate dovessero risultare delle difformità rispetto a quanto disposto, il Soggetto accreditato dovrà provvedere ad eliminare le disfunzioni rilevate nei termini indicati nella formale contestazione effettuata, fatta salva l'eventuale applicazione delle penalità di cui al successivo art. 13.



Il Soggetto accreditato, durante lo svolgimento delle attività previste, dovrà tener conto di osservazioni, chiarimenti, suggerimenti e richieste formulate dal Comune di Genova e, all'occorrenza, apportare le necessarie integrazioni, senza che ciò possa comportare aumento delle tariffe stabilite.

Il Soggetto accreditato è tenuto ad inviare al Comune, in qualità di Ente accreditante, una sintesi annuale relativa a:

- reclami da parte dei clienti/utenti, loro gestione e attività di "ristoro";
- esiti delle rilevazioni della soddisfazione dei beneficiari;
- controlli svolti delle prestazioni rese;
- tabelle di sintesi relativi agli interventi svolti con indicato almeno: codice beneficiario, linea di offerta, tipologia di intervento, attività, tariffe;

### Art. 13 – Penali

Il Comune di Genova nella sua funzione di controllo del sistema dei servizi domiciliari applica le seguenti penali a tutela dei beneficiari in caso di disservizi e inadempienze:

<b>Codice</b>	<b>Tipologia</b>	<b>Importi in Euro</b>
A	Mancata o non corretta esecuzione del servizio	Fino ad un massimo di 1.500,00
B	Impiego di personale professionalmente non qualificato e/o per il quale sussistano cause di esclusione dal servizio in base alla normativa vigente	Fino ad un massimo di 1.500,00
C	Comportamenti del personale non in linea con i principi di cui alle norme del presente disciplinare	Fino ad un massimo di 1.500,00
D	Mancato invio o invio tardivo rispetto alla tempistica contrattuale dell'elenco nominativo del personale impiegato e delle eventuali sostituzioni	400,00
E	Mancato invio al Comune della documentazione richiesta	400,00
F	Mancato rispetto dell'obbligo informativo nei confronti del Comune	400,00
G	Mancanza o incompletezza della documentazione del beneficiario	400,00

In caso di applicazione di tre penali nell'arco di uno stesso anno solare e in relazione alle tipologie di inadempimento di cui ai punti A, B e C il Comune può valutare di procedere alla revoca dell'accreditamento.

L'applicazione della penale sarà preceduta da formale contestazione effettuata per iscritto, rispetto alla quale l'Ente avrà la facoltà di presentare le proprie contro-deduzioni entro e non oltre il termine di dieci giorni decorrente dalla data del ricevimento della contestazione stessa. Se entro tale termine, l'Soggetto accreditato non fornisce alcuna motivata giustificazione scritta, ovvero qualora la stessa non fosse ritenuta accoglibile, il Comune applicherà le penali previste.

Il Comune si riserva, altresì, la facoltà di sanzionare eventuali casi non espressamente contemplati nella sopra riportata tabella, ma comunque rilevanti rispetto alla corretta erogazione del servizio. In tal caso l'importo della penale verrà determinato desumendola e ragguagliandola alla violazione più assimilabile, o, in mancanza, verrà graduata tra un minimo di Euro 400,00 ed un massimo di euro

1.500,00 in base ad indicatori di gravità che verranno fissati in relazione al caso specifico e comunicati in sede di contestazione.

#### **Art. 14 – Revoca dell’accreditamento**

L’accreditamento ha efficacia a tempo indeterminato; il Comune revoca l’accreditamento, oltre a quanto previsto al precedente art. 13, in caso di:

- a) sopravvenuta causa di esclusione di cui all’art. 80 del D.lgs. 50/2016;
- b) in caso di comportamenti lesivi della dignità e della sicurezza della persona/utente, in caso di comportamenti che violano i principi di correttezza e lealtà nella pubblicità, di correttezza e trasparenza ed equità nei rapporti contrattuali, nonché in caso di grave negligenza o malafede nell’esecuzione delle prestazioni;
- c) errore grave nell’esercizio delle attività;
- d) violazioni alle norme in materia di sicurezza o a ogni altro obbligo previsto dal contratto di lavoro e violazioni alle norme in materia di contributi previdenziali e assistenziali;
- e) falsa dichiarazione o contraffazione di documenti nel corso dell’esecuzione delle prestazioni;
- f) in caso di esito interdittivo delle informative antimafia emesse dalla Prefettura, qualora emerga l’impiego di manodopera con modalità irregolari o il ricorso a forme di intermediazione abusiva per il reclutamento della stessa;
- g) in caso di gravi violazioni, nella gestione del servizio, degli obblighi derivanti dal D.P.R. n. 62/2013, ai sensi dell’art. 2, comma 3, del decreto stesso;
- h) in caso di inosservanza degli impegni di comunicazione alla Prefettura di ogni illecita richiesta di danaro, prestazione o altra utilità, nonché offerta di protezione, nel corso dell’esecuzione del servizio, nei confronti di un proprio rappresentante, agente o dipendente, delle imprese subappaltatrici e di ogni altro soggetto che intervenga a qualsiasi titolo nell’esecuzione del servizio e di cui lo stesso venga a conoscenza;
- i) in caso di mancato adeguamento del servizio a ulteriori norme nazionali e regionali in materia;
- j) in caso di modifiche del raggruppamento, del Soggetto accreditato o di risoluzione/cessazione del contratto di avvalimento.

### **SEZIONE V NORME FINALI**

#### **Art. 15 – Controversie e foro competente**

Organismo responsabile delle procedure di ricorso: TAR LIGURIA. Il termine per presentare ricorso è di sessanta giorni dalla comunicazione dell’esclusione dalla procedura di accreditamento oppure dalla piena conoscenza della stessa.

Tutte le controversie che dovessero sorgere tra le Parti, dall’interpretazione, esecuzione, scioglimento del contratto e del sotteso rapporto giuridico con esso dedotto, saranno devolute alla competente Autorità Giudiziaria - Foro esclusivo di Genova.

#### **Art. 16 - Informativa per il trattamento dei dati personali nella procedura di acquisizione del servizio**

Ai sensi dell’art. 13 del D.lgs. n. 196/03, il trattamento dei dati personali conferiti nell’ambito della procedura di accreditamento, o comunque raccolti dal Comune di Genova a tale scopo, è finalizzato unicamente all’espletamento della predetta procedura, nonché delle attività ad essa correlate e conseguenti; la loro mancata indicazione preclude lo svolgimento dell’attività istruttoria relativa alla procedura.

In relazione alle descritte finalità, il trattamento dei dati personali avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità predette e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

Il trattamento dei dati giudiziari è effettuato esclusivamente per valutare il possesso dei requisiti e delle qualità previsti dalla vigente normativa in materia di acquisizione di beni e servizi.

Potranno venire a conoscenza dei suddetti dati personali:

- altre Amministrazioni pubbliche, cui i dati dovranno essere comunicati per adempimenti procedurali;
- altri concorrenti che facciano richiesta di accesso ai documenti di accreditamento, secondo le modalità e nei limiti di quanto previsto dalla vigente normativa in materia;
- legali incaricati per la tutela in sede giudiziaria.

I diritti dell'interessato sono disciplinati dall'art. 7 del D.lgs. n. 196/03. In particolare, l'interessato ha il diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei propri dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, di verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettificazione; ha altresì il diritto di chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento.

### **Art. 17 - Trattamento dei dati personali inerenti gli utenti del servizio**

Il soggetto accreditato è individuato quale responsabile esterno del trattamento ai sensi dell'articolo 29 del D.lgs. n. 196/2003 dei dati personali e/o sensibili inerenti gli utenti di cui possa eventualmente venire in possesso nell'esecuzione del servizio, secondo quanto stabilito dal D.lgs. n. 196/2003 e successive modifiche e integrazioni.

Ai fini degli adempimenti di cui al decreto legislativo n. 196/2003 si precisa che il soggetto accreditato, in relazione al servizio, tratterà dati personali e sensibili dell'utenza.

Il soggetto accreditato dovrà, entro 5 giorni dall'avvio del servizio, indicare al Comune di Genova il nominativo della persona che sarà formalmente nominata dal Dirigente del servizio di riferimento, per gli adempimenti di cui al presente articolo ed in particolare:

- informativa all'interessato ai sensi art. 13 D.lgs N. 196/2003, attraverso la predisposizione di apposite indicazioni e strumenti per gli incaricati (Modulistica);
- individuazione per iscritto degli incaricati, aggiornamento periodico, formazione;
- indicazione scritta agli incaricati sulle modalità di trattamento, sia con strumenti elettronici che senza;
- adozione e gestione di misure minime di sicurezza, ai sensi titolo V – capo II D. Lgs. N. 196/2003
- in caso di trattamento di dati sensibili o giudiziari, ai sensi artt. 20, 21 e 22 D.lgs. n. 196/2003, adeguata gestione e controllo delle modalità di trattamento, al fine di evitare accessi non autorizzati e trattamenti non consentiti;
- in caso di trattamento di dati con strumenti diversi da quelli elettronici, accesso controllato ai dati e conservazione degli stessi in archivi debitamente custoditi;
- adozione di idonee misure per garantire la riservatezza dei colloqui.