

**COMUNITA' MONTANA DEI LAGHI BERGAMASCHI**

**AMBITO DISTRETTUALE ALTO SEBINO**

**Comuni di:**

**Bossico, Castro, Costa Volpino, Fonteno,  
Lovere, Pianico, Riva di Solto, Rogno, Solto Collina, Sovere**

**LINEE GUIDA PER:**

**ACCREDITAMENTO DI SOGGETTI EROGATORI  
DI PRESTAZIONI A SUPPORTO DELLA DOMICILIARITÀ**

**EROGAZIONE DI VOUCHER SOCIALI A SUPPORTO DELLA DOMICILIARITÀ  
CERTIFICAZIONE DI FRAGILITÀ SOCIO-ASSISTENZIALE PER L' ACQUISIZIONE DIRETTA  
DELLE PRESTAZIONI A SUPPORTO DELLA DOMICILIARITÀ**

**PIANO DI ZONA 2018 - 2020**

<b>INDICE</b>	<i>pag. 2</i>
<i>Premessa</i>	<i>pag. 3</i>
<b>I) ACCREDITAMENTO E ISTITUZIONE ELENCO DEI SOGGETTI ACCREDITATI</b>	<i>pag. 3</i>
<i>Finalità</i>	<i>pag. 3</i>
<i>Procedure per l'accreditamento</i>	<i>pag. 3</i>
<b>II) CONCESSIONE DI TITOLI DI ACQUISTO DI SERVIZI A SUPPORTO DELLA DOMICILIARITA' IN REGIME DI ACCREDITAMENTO: VOUCHER SOCIALE</b>	<i>pag. 4</i>
<i>Il sistema dei voucher sociali</i>	<i>pag. 4</i>
<i>Finalità del sistema di voucher sociali a sostegno della domiciliarità</i>	<i>pag. 5</i>
<b>III) CERTIFICAZIONE DI FRAGILITÀ SOCIOASSISTENZIALE PER L'ACQUISIZIONE DIRETTA DELLE PRESTAZIONI A SUPPORTO DELLA DOMICILIARITÀ DA PARTE DELL'UTENZA PRESSO I SOGGETTI EROGATORI ACCREDITATI</b>	<i>pag. 5</i>
<b>IV) PRESTAZIONI A SUPPORTO DELLA DOMICILIARITÀ ACQUISIBILI MEDIANTE VOUCHER SOCIALE O CERTIFICAZIONE DI FRAGILITÀ'</b>	<i>pag. 5</i>
<i>Obiettivi dei servizi a supporto della domiciliarità</i>	<i>pag. 5</i>
<i>Destinatari dei servizi a supporto della domiciliarità</i>	<i>pag. 6</i>
<i>Procedure e criteri di accesso alle prestazioni a supporto della domiciliarità acquistabili tramite voucher sociale o certificazione di fragilità socioassistenziale</i>	<i>pag. 6</i>
<i>Modalità di presentazione della domanda</i>	<i>pag. 7</i>
<i>Tempi di accesso</i>	<i>pag. 7</i>
<i>Criteri di accesso</i>	<i>pag. 7</i>
<i>Erogazione di Voucher sociale</i>	<i>pag. 7</i>
<i>Valutazione e progetto personalizzato</i>	<i>pag. 7</i>
<i>Distacco e utilizzo del Voucher sociale</i>	<i>pag. 8</i>
<i>Compartecipazione economica del beneficiario del voucher sociale</i>	<i>pag. 9</i>
<i>Impegni della Comunità Montana dei Laghi Bergamaschi - Ambito Distrettuale Alto Sebino</i>	<i>pag. 9</i>
<i>Impegni del Soggetto Accreditato</i>	<i>pag. 9</i>
<i>Valore e durata del Voucher sociale</i>	<i>pag. 10</i>
<i>Decadenza o incompatibilità del Voucher sociale</i>	<i>pag. 10</i>
<i>Elenco dei beneficiari e lista d'attesa</i>	<i>pag. 10</i>
<i>Interventi e prestazioni acquisibili mediante voucher sociale a supporto della domiciliarità o certificazione di fragilità socio assistenziale:</i>	<i>pag. 11</i>
<i>A) Assistenza domiciliare/ extradomiciliare a favore di soggetti fragili</i>	<i>pag. 11</i>
<i>B) Assistenza socio educativa per minori disabili</i>	<i>pag. 11</i>
<i>C) Interventi educativi</i>	<i>pag. 12</i>
<i>D) Pasti a domicilio: fornitura pasto e consegna al domicilio dell'utente</i>	<i>pag. 12</i>
<i>E) Interventi generici</i>	<i>pag. 13</i>
<i>G) Accompagnamento e trasporto della persona</i>	<i>pag. 13</i>
<i>H) Trasporto soggetti dializzati</i>	<i>pag. 13</i>
<i>Personale da impiegare per la realizzazione dei servizi sopra riportati</i>	<i>pag. 14</i>
<i>Verifica della qualità del servizio</i>	<i>pag. 14</i>
<i>Modalità e strumenti di informazione</i>	<i>pag. 14</i>
<i>Informativa privacy ai sensi del Regolamento 679/2016/UE</i>	<i>pag. 14</i>

## **LINEE GUIDA PER:**

### **ACCREDITAMENTO DI SOGGETTI EROGATORI DI PRESTAZIONI A SUPPORTO DELLA DOMICILIARITÀ EROGAZIONE DI VOUCHER SOCIALI A SUPPORTO DELLA DOMICILIARITÀ E ACQUISIZIONE DIRETTA DELLE PRESTAZIONI A SUPPORTO DELLA DOMICILIARITÀ MEDIANTE CERTIFICAZIONE DI FRAGILITÀ SOCIOASSISTENZIALE**

#### ***Premessa***

L'Ambito Distrettuale Alto Sebino, che comprende i comuni di Bossico, Castro, Costa Volpino, Fonteno, Lovere, Pianico, Riva di Solto, Rogno, Solto Collina, Sovere, ha confermato anche per il periodo di validità del Piano di Zona 2018-2020 l'orientamento di erogare i servizi per la domiciliarità attraverso l'accREDITAMENTO di soggetti erogatori. La Comunità Montana dei Laghi Bergamaschi, quale Ente capofila per la gestione dal Piano di Zona Ambito Distrettuale Alto Sebino 2018-2020, attua le procedure inerenti l'accREDITAMENTO di soggetti erogatori di servizi per la domiciliarità.

L'accREDITAMENTO rappresenta l'attestazione delle capacità del soggetto, tecniche e di qualità, di operare in un dato contesto pertanto, nello specifico dell'accREDITAMENTO di soggetti erogatori di servizi a supporto della domiciliarità e a favore di soggetti fragili per i Comuni dell'Ambito Distrettuale Alto Sebino, tale riconoscimento vuole essere una garanzia per le persone che, attraverso titoli di acquisto (voucher sociali) rilasciati da soggetto pubblico, Comunità Montana Ambito Distrettuale Alto Sebino o Comune, o direttamente, attraverso apposita certificazione di fragilità predisposta dall'assistente sociale competente, si rivolgono a tali soggetti per l'acquisizione delle prestazioni oggetto di accREDITAMENTO.

Con il presente documento, sulla base della normativa nazionale e regionale di riferimento, alla luce di quanto previsto nel Piano di Zona Ambito Distrettuale Alto Sebino 2018-2020 e in base a quanto definito nel "Regolamento unico per l'accesso e la compartecipazione alle prestazioni sociali e socio-assistenziali agevolate" in vigore per l'Ambito Distrettuale Alto Sebino, si intendono definire le presenti Linee Guida che costituiranno riferimento per:

- l'accREDITAMENTO di soggetti erogatori di prestazioni a supporto della domiciliarità a favore di soggetti fragili residenti nell'Ambito Distrettuale dell'Alto Sebino;
- la concessione di titoli di acquisto di servizi a supporto della domiciliarità in regime di accREDITAMENTO: voucher sociali;
- il rilascio di certificazione di fragilità socioassistenziale per l'acquisizione diretta delle prestazioni a supporto della domiciliarità da parte dell'utenza presso i soggetti erogatori accREDITATI.

## **I) ACCREDITAMENTO E ISTITUZIONE ELENCO DEI SOGGETTI ACCREDITATI**

#### ***Finalità***

Mediante il sistema dell'accREDITAMENTO e del voucher sociale la Comunità Montana dei Laghi Bergamaschi Ambito Distrettuale Alto Sebino si propone di:

- dare continuità all'erogazione dei servizi per la domiciliarità, ottimizzando l'offerta e semplificando il sistema di accesso, anche tramite la richiesta di maggiore flessibilità nell'erogazione delle prestazioni previste nonchè la verifica dell'appropriatezza e della qualità;
- riconoscere il ruolo attivo del cittadino-utente supportandone l'autonomia nella scelta del soggetto erogatore nonchè nella definizione degli interventi ed aspetti operativi previsti dal Progetto Personalizzato.

#### ***Procedure per l'accREDITAMENTO***

La Comunità Montana dei Laghi Bergamaschi Ambito Distrettuale Alto Sebino in quanto Ente Capofila per la gestione del Piano di Zona Ambito Distrettuale Alto Sebino:

1. Individua le risorse necessarie per l'erogazione dei servizi tramite il voucher sociale.

Le risorse derivano:

- dall'Ambito Distrettuale per i servizi domiciliari erogati in forma associata;
- dalle risorse appositamente dedicate da Misure nazionali o regionali;
- dai comuni che compongono l'Ambito per eventuali servizi domiciliari erogati in forma singola.

2. Emette avviso di accreditamento di soggetti erogatori di servizi a supporto della domiciliarità per i soggetti residenti nei comuni dell'Ambito Distrettuale Alto Sebino.  
L'Ufficio di Piano, sentita l'Assemblea dei Sindaci, predispone ed emette l'*avviso di accreditamento di soggetti erogatori di servizi a supporto della domiciliarità* indicando i criteri e i requisiti tecnico-organizzativi richiesti.
3. Istituisce l'Albo dei soggetti accreditati.  
L'Ente Capofila per la gestione del Piano di Zona Ambito Distrettuale Alto Sebino, di seguito Ente Capofila, istituisce l'Albo dei soggetti accreditati e approva l'Elenco dei soggetti accreditati per l'erogazione di servizi a supporto della domiciliarità.
4. Procede all'accreditamento di soggetti richiedenti.  
La Comunità Montana dei Laghi Bergamaschi Ambito Distrettuale Alto Sebino procede all'accreditamento dei soggetti richiedenti, in possesso dei requisiti previsti per l'erogazione, tramite voucher sociale o a seguito di certificazione di fragilità socioassistenziale, di interventi e prestazioni a supporto della domiciliarità previsti nella programmazione zonale e li iscrive nell'apposito Elenco.
5. Gestisce tutte le fasi inerenti la raccolta e la valutazione delle domande di accreditamento, la programmazione, il controllo, le verifiche inerenti il sistema di accreditamento e voucher sociali per la domiciliarità, nonché il complesso delle diverse fasi gestionali ed operative correlate.  
L'Ufficio di Piano garantisce gli adempimenti connessi a tutte le fasi inerenti:
  - la raccolta e la verifica delle domande di accreditamento,
  - l'istituzione e l'approvazione dell'Albo dei soggetti accreditati per l'erogazione dei servizi a sostegno della domiciliarità e l'iscrizione nell'Elenco dei Soggetti richiedenti in possesso dei requisiti previsti nel bando,
  - le verifiche del sistema di accreditamento, anche tramite il controllo sull'esistenza e sul permanere dei requisiti richiesti per l'accreditamento, nonché il rispetto degli impegni ed oneri assunti con l'accettazione e il rispetto di quanto previsto nel Patto di Accreditamento,
  - le verifiche in merito ai voucher sociali riguardo al livello quali-quantitativo degli interventi, la loro corrispondenza ai contenuti del progetto personalizzato previsto nel voucher, il livello di soddisfazione dell'utenza.

## **II) CONCESSIONE DI TITOLI DI ACQUISTO DI SERVIZI A SUPPORTO DELLA DOMICILIARITA' IN REGIME DI ACCREDITAMENTO: VOUCHER SOCIALE**

### ***Il sistema dei voucher sociali***

L'accreditamento dei soggetti erogatori costituisce presupposto per l'acquisto, da parte dei fruitori dei voucher sociali, delle prestazioni previste nel titolo di acquisto presso il/i soggetti accreditati.

Il voucher sociale è il titolo di acquisto per mezzo del quale l'utente/suo rappresentante legale acquista prestazioni sociali erogate da parte di soggetti accreditati iscritti in apposito Elenco approvato dall'Ente accreditante.

Il beneficiario del voucher individua il soggetto accreditato al quale rivolgersi per l'acquisizione delle prestazioni previste.

*Il voucher sociale a supporto della domiciliarità* è uno strumento volto a favorire lo sviluppo della domiciliarità e la permanenza dell'utente nel proprio contesto di vita, attraverso l'acquisizione di prestazioni di natura socio-assistenziale e/o educativa di supporto, a completamento della gamma di opportunità a disposizione dei soggetti fragili totalmente o in prevalenza a carico della rete familiare e/o informale.

Il Voucher può essere rilasciato per l'acquisizione di interventi:

- di lunga durata, volti a soddisfare i bisogni socio-assistenziali e/o educativi del soggetto,
- temporanei, in risposta ad un bisogno definito nel tempo,
- ad intensità variabile sulla base del bisogno dell'utente/sua rete di riferimento,
- integrativi o complementari ad altri servizi e di supporto alla realizzazione di un progetto personalizzato.

Le prestazioni previste dal *voucher sociale a supporto della domiciliarità* possono essere erogate direttamente al domicilio dell'utente o presso contesti extradomiciliari; in questo secondo caso con lo scopo di permettere all'utente di accedere ad alcune opportunità/ occasioni educative e/o socializzanti territoriali oppure sopperire ad alcune carenze sociali e/ dell'ambiente domestico che, se pur ancora accidentate, non presenta caratteristiche strutturali ed organizzative compatibili con le necessità del soggetto.

#### ***Finalità del sistema di voucher sociali a sostegno della domiciliarità***

Il sistema dei voucher sociali a sostegno della domiciliarità si inserisce nella logica di favorire l'accesso agevolato a prestazioni e servizi, erogati da soggetti accreditati, con la possibilità per il beneficiario di definire concretamente con l'erogatore interventi ed aspetti operativi inerenti l'erogazione del servizio previsto dal voucher.

### **III) CERTIFICAZIONE DI FRAGILITÀ SOCIOASSISTENZIALE PER L'ACQUISIZIONE DIRETTA DELLE PRESTAZIONI A SUPPORTO DELLA DOMICILIARITÀ DA PARTE DELL'UTENZA PRESSO I SOGGETTI EROGATORI ACCREDITATI**

Nel caso in cui l'utente non intenda presentare certificazione ISEE o il suo reddito ISEE comporti l'attribuzione a suo totale carico dell'importo relativo al valore del voucher eventualmente riconoscibile, qualora sussistano le condizioni di fragilità socio- assistenziale sotto riportate, su istanza dell'interessato/suo rappresentante legale o familiare di riferimento potrà essere rilasciata certificazione di fragilità socio-assistenziale da parte del servizio sociale competente. Questa consentirà all'interessato o ad una sua figura di riferimento di acquistare direttamente la/le prestazione/i oggetto delle presenti Linee Guida e dell'Accreditamento dalla/e ditte scelta/e dall'utente tra quelle accreditate dall'Ambito e iscritte nell'Elenco dei soggetti accreditati, alle medesime condizioni e a parità di costo previste nell'accREDITAMENTO.

La certificazione di fragilità socioassistenziale dovrà contenere i seguenti elementi:

- dati anagrafici del richiedente;
- dichiarazione di condizione di fragilità socioassistenziale esito della valutazione dell'assistente sociale competente
- indicazione della/delle prestazioni a sostegno della domiciliarità da attivare e concordate con l'utente/suo rappresentante legale o rete di riferimento con relativi costi così come previsti nell'accREDITAMENTO.

Il beneficiario/suo rappresentante legale o un suo familiare/ persona di riferimento concorderà direttamente ed autonomamente con la ditta scelta la durata, la quantità e le modalità di erogazione della prestazione indicata, sostenendone per intero il costo del servizio, senza pertanto prevedere ulteriori oneri economici ed amministrativi da parte della Comunità Montana dei Laghi Bergamaschi – Ambito Distrettuale Alto Sebino o del comune di residenza del beneficiario.

### **IV) PRESTAZIONI A SUPPORTO DELLA DOMICILIARITÀ ACQUISIBILI MEDIANTE VOUCHER SOCIALE O CERTIFICAZIONE DI FRAGILITÀ**

#### ***Obiettivi dei servizi a supporto della domiciliarità***

Gli interventi a sostegno della domiciliarità previsti nelle presenti Linee Guida e oggetto dell'AccREDITAMENTO si pongono come obiettivi prioritari:

1. il mantenimento e il sostegno della persona fragile, disabile o non autosufficiente nel proprio contesto di vita, nonché il supporto/sollievo alle famiglie che assistono un soggetto fragile, limitando il ricorso all'istituzionalizzazione permanente alle sole situazioni nelle quali i bisogni del soggetto non possano essere adeguatamente soddisfatti o non trovano una risposta sufficientemente tutelante al domicilio;
2. la prevenzione di situazioni di rischio, per persone che vivono in condizioni psico-fisiche e sociali precarie, di isolamento sociale e/o a rischio di emarginazione;
3. il sostegno e l'accompagnamento in attività di socializzazione e ricreative per persone fragili, non autosufficienti o disabili da svolgersi a domicilio o in contesti territoriali appositamente individuati;
4. lo sviluppo e il sostegno di attività educative di supporto a nuclei familiari in condizioni di fragilità sociale con figli minori o persone disabili;

5. lo sviluppo e il sostegno di interventi di assistenza, supporto, monitoraggio o accompagnamento educativo, per persone fragili, non autosufficienti o disabili che stanno affrontando un percorso di vita autonoma.

#### ***Destinatari dei servizi a supporto della domiciliarità***

Preso atto di quanto previsto nel “Regolamento unico per l’accesso e la compartecipazione alle prestazioni sociali e socio-assistenziali agevolate” in vigore per l’Ambito Distrettuale Alto Sebino”, si precisa che gli interventi previsti nelle presenti Linee Guida e oggetto dell’Accreditamento possono essere richiesti da persone residenti nei 10 comuni dell’Ambito Distrettuale Alto Sebino: Bossico, Castro, Costa Volpino, Fonteno, Lovere, Pianico, Riva di Solto, Rogno, Solto Collina, Sovere, in particolare:

1. soggetti in condizione di fragilità per motivi di età, salute, svantaggio psico-sociale o di altra natura che necessitano di interventi di natura socio-assistenziale o educativa e di supporto, finalizzati a facilitarne e sostenerne la permanenza a domicilio e l’integrazione sociale,
2. famiglie e/o caregivers impegnati nell’accudimento di soggetti fragili che necessitano di essere sostenuti e/o sollevati dall’impegno di cura.

Inoltre sempre in base a quanto previsto nel “Regolamento unico per l’accesso e la compartecipazione alle prestazioni sociali e socio-assistenziali agevolate” in vigore per l’Ambito Distrettuale Alto Sebino:

- sono destinatari servizi di assistenza domiciliare/extradomiliare persone disabili/ fragili o nuclei familiari, in situazione di fragilità per motivi di età, salute, svantaggio psico-sociale o di altra natura.
- sono destinatari del servizio di assistenza socio educativa per minori disabili, minori con disabilità certificata e le loro famiglie che necessitano di attività e di interventi socio educativi a domicilio e nel contesto territoriale di appartenenza finalizzati al mantenimento e/o potenziamento delle capacità psico-fisiche del minore disabile, al supporto al compito educativo della famiglia, alla socializzazione ed integrazione del minore disabile nel proprio territorio di appartenenza.
- sono destinatari di interventi educativi nuclei familiari in condizioni di fragilità sociale con figli minori, o disabili, persone disabili o fragili che vivono difficoltà di relazione all’interno del proprio nucleo familiare e che necessitano di un percorso educativo individualizzato e di autonomia collocabile in ambito familiare o territoriale.
- sono destinatari delle prestazioni previste negli interventi generici, persone o nuclei familiari residenti nei dieci comuni dell’Ambito in situazione di fragilità per motivi di età, salute, svantaggio psico-sociale o di altra natura che vivono sole o hanno familiari non in grado, per propria fragilità, di provvedere a tale necessità direttamente o indirettamente
- sono di norma destinatari del servizio pasti a domicilio persone con ridotta autonomia funzionale e incapaci a provvedere in modo autonomo alla preparazione dei pasti, che vivono sole o con familiari non in grado di provvedere a tale necessità, residenti in uno dei dieci comuni dell’Ambito Territoriale Alto Sebino.
- sono destinatari del servizio di Accompagnamento e Trasporto e di Trasporto soggetti dializzati persone che presentano un elevato grado di difficoltà nel raggiungere autonomamente strutture sanitarie, strutture residenziali e semiresidenziali, luoghi e servizi utili all’inserimento sociale, servizi terapeutici, educativi, scolastici e pubblici poiché versano in condizioni di fragilità, prive di rete familiare di supporto in grado di far fronte in tutto o in parte alle loro necessità e in particolare:
  - persone anziane o con disabilità media, grave e non autosufficienti (secondo le categorie definite nell’allegato 3 al DPCM 159/2013);
  - pazienti oncologici;
  - pazienti emodializzati;
  - situazioni segnalate dal servizio sociale o da altri servizi specialistici (SERT, CPS, Consultorio Familiare, etc ...);

#### ***Procedure e criteri di accesso alle prestazioni a supporto della domiciliarità acquistabili tramite voucher sociale o certificazione di fragilità socioassistenziale***

Il “Regolamento unico per l’accesso e la compartecipazione alle prestazioni sociali e socio-assistenziali agevolate” in vigore per l’Ambito Distrettuale Alto Sebino definisce le procedure, le modalità di accesso alle prestazioni sociali e socio- assistenziali agevolate, l’iter dell’istruttoria, compresa la valutazione del bisogno, i criteri e la modalità di calcolo della compartecipazione prevista dall’utenza validi, pertanto, anche per le prestazioni a supporto della domiciliarità previste nelle presenti Linee Guida e oggetto dell’Accreditamento.

Si precisa a tal proposito quanto segue:

▪ *Modalità di presentazione della domanda*

Il Voucher Sociale o la Certificazione di Fragilità socioassistenziale sono strumenti per l'acquisizione di servizi e prestazioni erogate in regime di accreditamento, pertanto devono essere richiesti dall'interessato, o da suoi familiari o altri soggetti che lo rappresentino, al servizio sociale presso il proprio comune di residenza.

La domanda dovrà essere predisposta su apposito modulo ed essere corredata:

- dalla documentazione ritenuta utile alla valutazione della situazione del soggetto,
- in caso di voucher sociale, dalla documentazione attestante il reddito certificato ai fini ISEE, in corso di validità alla data di presentazione della domanda stessa, per determinare la quota di compartecipazione al costo delle prestazioni medesime.

▪ *Tempi di accesso*

Le domande andranno presentate al bisogno; l'accesso alla prestazione avverrà, previa valutazione da parte degli operatori competenti, per il tempo definito nel progetto.

▪ *Criteri di accesso*

Fatto salvo quanto previsto nel "Regolamento unico per l'accesso e la compartecipazione alle prestazioni sociali e socio-assistenziali agevolate" in vigore per l'Ambito Distrettuale Alto Sebino la condizione di fragilità del soggetto e la presenza di bisogni di carattere socio-assistenziale costituiscono prerequisito per l'ammissione ai servizi a supporto della domiciliarità, oggetto delle presenti Linee Guida e dell'Accreditamento, a prescindere dall'età e dall'appartenenza ad una precisa categoria.

I bisogni di carattere puramente sanitario non potranno trovare risposta con il voucher sociale o la certificazione di fragilità socioassistenziale; questi verranno rimandati e valutati nelle sedi più opportune.

Costituiscono elementi che concorrono alla definizione della fragilità del richiedente e pertanto requisiti per l'ammissione ai servizi a supporto della domiciliarità oggetto delle presenti Linee Guida e dell'Accreditamento:

- a) la presenza del bisogno di aiuto, di cura o di assistenza nelle necessità primarie della vita quotidiana, anche in conseguenza di un evento patologico invalidante, o a seguito di una perdita di autonomia legata all'evolversi della situazione personale del soggetto (es. solitudine connessa all'età avanzata, presenza di limitazioni funzionali, ...);
- b) l'assenza o la fragilità della rete familiare e sociale di riferimento, aspetti che influiscono sulle capacità del soggetto di trovare in autonomia risposte adeguate alle sue necessità o comunque di vedere soddisfatti i bisogni tipici della propria fase di vita;
- c) il mantenimento al domicilio del soggetto.

E' fatto obbligo ai soggetti fruitori di dare comunicazione immediata del venir meno di uno dei suddetti requisiti.

***Erogazione di Voucher sociale***

***Valutazione e progetto personalizzato***

Fatto salvo quanto previsto nel "Regolamento unico per l'accesso e la compartecipazione alle prestazioni sociali e socio-assistenziali agevolate" in vigore per l'Ambito Distrettuale Alto Sebino l'assistente sociale del comune di residenza del richiedente o di Ambito, raccolta la domanda, acquisite tutte le informazioni/documenti necessari ed effettuata la valutazione della domanda medesima, predisporrà un *Progetto Personalizzato*, parte sostanziale del voucher sociale, all'interno del quale verranno indicati:

- dati anagrafici del richiedente;
- condizione generale del richiedente con particolare attenzione ai suoi bisogni e alle sue capacità residue/risorse che determineranno il suo livello di coinvolgimento nella realizzazione del progetto;
- analisi della rete familiare, sociale e informale di riferimento dell'utente con particolare attenzione alle potenzialità/carenze quali-quantitative ed all'eventuale livello di coinvolgimento nella realizzazione del progetto;
- l'esito della valutazione multidimensionale, nel caso di bisogni complessi e di natura sociosanitaria;
- servizi socio-assistenziale e socio-sanitari già attivi o attivabili in una logica di integrazione sociosanitaria

- finalità e obiettivi del voucher;
- proposta operativa: attività e prestazioni da erogare, interventi necessari, durata dell'intervento, tempi di verifica, ...
- entità del voucher sociale, esplicitando gli impegni economici a carico dell'Ambito/comune di residenza dell'utente e quelli a carico del beneficiario del servizio determinato sulla base della certificazione ISEE presentata;
- compiti/doveri del beneficiario del voucher e/o della sua famiglia;
- scelta del soggetto accreditato effettuata dal beneficiario del voucher.

Nel caso di situazioni di particolare complessità la valutazione e la predisposizione del progetto personalizzato potrà coinvolgere l'equipe multiprofessionale del STVM, al fine di garantire una lettura multidimensionale del bisogno e l'eventuale integrazione di servizi/risorse all'interno di progetto unico e condiviso.

### ***Distacco e utilizzo del Voucher sociale***

Sulla base del Progetto Personalizzato l'assistente sociale competente proporrà l'erogazione del voucher sociale, che avverrà, previa informazione del Responsabile del Servizio Sociale comunale, autorizzata dal Responsabile di Ambito o da quello comunale in caso di eventuali servizi domiciliari erogati in forma singola, per quanto di competenza.

Il voucher sociale verrà rilasciato dalla Comunità Montana dei Laghi Bergamaschi - Ambito Distrettuale Alto Sebino o dal comune di residenza dell'utente, all'utente/suo rappresentante legale o caregiver individuato.

Il voucher dovrà essere sottoscritto, per accettazione degli impegni che comporta, da parte:

- del richiedente /suo legale rappresentante e/o della sua rete di riferimento eventualmente coinvolta nel progetto,
  - dell'assistente sociale competente e, in caso di valutazione multidimensionale, da un referente titolato del Servizio Territoriale di Valutazione Multidimensionale (STVM)
  - del Responsabile del Servizio,
- e successivamente
- dal soggetto accreditato scelto dal beneficiario.

Verranno erogati solo i Voucher relativi a prestazioni per le quali siano stati individuati soggetti accreditati, mediante apposito avviso; in mancanza di soggetti accreditati non verranno erogati Voucher. L'Ente si farà carico di valutare come orientare al meglio l'utenza nell'individuare diverse modalità di risposta adeguate al proprio bisogno.

Spetta all'Ambito il monitoraggio e la verifica della coerenza dei voucher concessi con le risorse disponibili e l'aggiornamento dei Comuni rispetto alla gestione/andamento del Fondo di Ambito appositamente dedicato, alle quote integrative comunali secondo i criteri e le modalità definite dall'Assemblea dei Sindaci nonché alle eventuali necessità di ulteriore incremento delle risorse.

Il beneficiario del voucher/ suo rappresentante legale e/o la sua rete di riferimento, previa acquisizione del voucher sociale e visto l'Elenco dei soggetti accreditati, si rivolgerà direttamente a quello da lui scelto e indicato nel voucher medesimo, per l'ottenimento della/delle prestazione/i prevista/e concordando le modalità organizzative per l'acquisizione dei servizi, previsti nel Progetto Personalizzato. Concorrerà pertanto, in base alle indicazioni contenute nel voucher medesimo e definite con l'Assistente Sociale di riferimento: tempi, orari e modalità organizzative per la realizzazione della/e prestazione/i voucherizzate. Nell'accordo tra beneficiario e ditta accreditata non potranno essere modificate: la tipologia e le caratteristiche della/e prestazione/i riconosciuta/e, la professionalità prevista per la sua realizzazione, il costo complessivo e la durata del voucher medesimo.

Qualora l'interessato decida di rivolgersi ad un nuovo soggetto accreditato prima dell'esaurimento del Voucher, ne darà comunicazione all'erogatore inizialmente prescelto che, a sua volta, rilascerà all'utente e, per conoscenza ai Servizi sociali di Ambito/ del comune competente, lo stato del voucher con l'indicazione delle prestazioni ancora esigibili.

Il nuovo soggetto prescelto dall'assistito, dovrà sottoscrivere il voucher presentato dall'utente e trasmetterne copia Servizi sociali di Ambito/del comune competente.

Qualora l'utente rilevi che la qualità/quantità del servizio acquistato non sia conforme con quanto previsto dal voucher sociale assegnatogli e/o agli standard previsti dall'accreditamento, deve inoltrare tempestiva segnalazione al Servizio Sociale competente, che porterà nella sede opportuna la valutazione di eventuali contestazioni al soggetto accreditato.

Il beneficiario e/o la sua famiglia, nel caso di cancellazione dell'Ente accreditato scelto dall'Elenco dei soggetti accreditati, riceverà tempestiva comunicazione da parte dell'Ente medesimo, in modo da poter effettuare una nuova scelta tra gli altri soggetti accreditati ed aver garantita la continuità nella realizzazione dell'intervento previsto nel voucher.

### ***Compartecipazione economica del beneficiario del voucher sociale***

L'emissione del voucher sociale, comporta una quota a carico della Comunità Montana dei Laghi Bergamaschi Ambito Distrettuale Alto Sebino/ Comuni dell'Ambito e una quota a carico del beneficiario, che lo stesso provvederà a versare direttamente all'Ente accreditato scelto, quale compartecipazione economica al valore del voucher. Quest'ultima viene definita sulla base della situazione reddituale del beneficiario medesimo, certificata tramite l'Indicatore della Situazione Economica Equivalente ISEE (ai sensi DPCM 159/2013), secondo i criteri e le modalità definite nel "Regolamento unico per l'accesso e la compartecipazione alle prestazioni sociali e socio-assistenziali agevolate" in vigore per l'Ambito Distrettuale Alto Sebino.

In fase di presentazione della domanda il soggetto verrà informato da parte dell'assistente sociale competente dell'impegno economico previsto a suo carico nel caso di distacco del voucher, nonché di tutte le procedure inerenti alla determinazione e versamento del dovuto (modalità, tempi...).

### ***Impegni della Comunità Montana dei Laghi Bergamaschi - Ambito Distrettuale Alto Sebino***

Il calcolo della quota spettante all'utente viene effettuato dal servizio sociale competente, il quale informa il beneficiario del voucher sulle modalità di determinazione della percentuale di compartecipazione e sulle modalità di pagamento di quanto dovuto.

L'Ambito corrisponderà alle ditte accreditate gli importi dovuti, per quanto di competenza, a seguito di rendicontazione e relativa fatturazione e provvederà a sua volta, se previsto, a fatturare al Comune di riferimento la quota di competenza.

### ***Impegni del Soggetto Accreditato***

Alla ditta accreditata, scelta dal beneficiario del servizio/suo rappresentante legale o figura di riferimento, spetta il compito di:

in caso di voucher sociale:

- accettare quanto contenuto nel voucher utilizzandolo per la/le prestazione/i prevista/e, sulla base delle indicazioni contenute del progetto personalizzato, degli standard quanti-qualitativi previsti nel bando di accreditamento e sottoscritti nel patto;
- mantenere i contatti il servizio che ha in carico il soggetto, aggiornandolo al bisogno rispetto l'andamento del servizio o segnalando eventuali criticità;
- conteggiare e riscuotere dall'utente la quota di compartecipazione dovuta sulla base dei servizi effettivamente erogati. Il pagamento da parte dell'utente al soggetto erogatore accreditato potrà essere effettuato attraverso bollettino postale, bonifico su conto corrente, RID bancario, o altra forma individuata dalle ditte purchè coerente con le normative in vigore.
- rendicontare mensilmente all'Ambito distrettuale, ai fini della fatturazione, le prestazioni erogate inerenti i singoli progetti;
- segnalare tempestivamente, al massimo dopo due mesi, alla Comunità Montana dei Laghi Bergamaschi - Ambito Distrettuale Alto Sebino eventuali insolvenze da parte dell'utente. In tal caso l'Ambito attiverà le procedure ritenute più idonee per affrontare il problema, comunicandone l'esito al soggetto accreditato segnalante.

L'Ambito, per quanto di competenza, riconoscerà al soggetto accreditato il valore della prestazione, secondo gli importi definiti nella scheda "Valore delle prestazioni" scorporata dell'eventuale quota a carico dell'utente.

In caso di certificazione di fragilità sociale:

- erogare la/le prestazione/i riportante nella certificazione alle medesime condizioni e a parità di costo previste nell'accREDITamento,
- concordare direttamente con l'interessato/suo rappresentante legale o figura di riferimento la durata, la quantità e le modalità di erogazione della prestazione indicata,
- addebitare al richiedente il costo per intero del servizio alle condizioni/costi previsti nell'accREDITamento, senza pertanto prevedere ulteriori oneri economici ed amministrativi da parte della Comunità Montana dei Laghi Bergamaschi – Ambito Distrettuale Alto Sebino o del comune di residenza del beneficiario.

### ***Valore e durata del Voucher sociale***

Il valore del Voucher sociale sarà determinato sulla base di quanto previsto dal progetto ovvero in base alla tipologia di prestazione, durata, rimborsi chilometrici dove previsti.

Il voucher sociale verrà erogato per tempi definiti, pertanto:

- verrà stabilita la data di inizio e di conclusione,
- la durata potrà essere a scavalco di più anni solari in coerenza con l'eventuale estensione della durata dello strumento di valutazione della quota di compartecipazione,
- potrà essere modificato, previa condivisione/valutazione da parte del servizio sociale competente,
- potrà essere interrotto sia su scelta del fruitore che a seguito di valutazione del servizio sociale competente,
- eventuali sospensioni temporanee verranno concordate direttamente tra il beneficiario del voucher/suo rappresentante legale o sua rete di riferimento e l'Ente accreditato scelto,

Allo scadere del voucher, qualora dovessero permanere le condizioni di fragilità che hanno determinato il suo distacco, sarà cura dell'interessato/suo rappresentante legale o della sua rete di riferimento ripresentare domanda al servizio sociale competente, producendo certificazione ISEE in corso di validità.

Qualora il beneficiario del voucher/suo rappresentante legale o un suo familiare ritenesse opportuno concludere l'intervento prima della data prevista, per motivi diversi quali: superamento della condizione di bisogno, orientamento verso altri servizi, rinuncia al servizio da parte dell'interessato..., ne daranno comunicazione scritta e motivata all'assistente sociale competente e al soggetto accreditato scelto per l'erogazione della/e prestazione/i riconosciute.

Nel caso, invece, in cui l'assistente sociale competente rilevi il venir meno dei presupposti/requisiti necessari per l'erogazione del voucher sociale: superamento della condizione di bisogno, orientamento verso altri servizi, mancanza di requisiti..., sarà suo compito curare la dimissione dal servizio, rendendone partecipe l'interessato e/o la sua famiglia/caregiver, informandone formalmente il soggetto accreditato scelto nonché il responsabile a livello di ambito o comunale.

### ***Decadenza o incompatibilità del Voucher sociale***

Il mancato versamento di quanto dovuto a titolo di compartecipazione da parte del beneficiario o della sua famiglia/caregiver comporta la decadenza dal servizio.

Il voucher sociale per la domiciliarità è incompatibile con l'attivazione di percorsi assistenziali in regime residenziale permanente, è invece ammissibile l'attivazione di percorsi in regime residenziale temporaneo e semiresidenziale.

Il beneficiario ha l'obbligo di comunicare all'assistente sociale competente ogni variazione che comporti il venir meno del diritto al voucher.

### ***Elenco dei beneficiari e lista d'attesa***

L'elenco dei beneficiari del voucher verrà formato da parte dell'U.d.P, che si occuperà di aggiornarlo periodicamente, in base alle nuove domande pervenute ed ammesse, nonché di informare i responsabili di servizio dei comuni interessati.

Qualora non vi siano sufficienti risorse per rispondere a tutte le domande, verrà predisposta una lista d'attesa, informandone oltre ai soggetti interessati i responsabili di servizio comunali e/o di Ambito.

### ***Interventi e prestazioni acquisibili mediante voucher sociale a supporto della domiciliarità o certificazione di fragilità socioassistenziale***

Sono acquisibili tramite il voucher sociale o certificazione di fragilità socioassistenziale i seguenti interventi:

#### **A) Assistenza domiciliare/extradomiciliaire a favore di persone fragili**

L'effettuazione delle prestazioni rientranti in questa tipologia dovranno essere garantite dal lunedì alla domenica nella fascia oraria dalle ore 7.00 alle ore 23.00, tenuto conto delle indicazioni contenute nel *Progetto Personalizzato* previsto nel voucher sociale assegnato all'utente o in caso di *Certificazione di fragilità socioassistenziale* sulla base di quanto concordato direttamente con l'utente/suo rappresentante legale o persona di riferimento, sia al domicilio dell'utente che in contesti extradomiciliari, purché venga perseguita la finalità del mantenimento a domicilio del soggetto.

Per soggetti fragili che necessitano di interventi complessi ed integrati, inseriti in contesti abitativi ed ambientali inadeguati (es. presenza di barriere architettoniche, inadeguatezza degli ausili e/o dell'abitazione, isolamento abitativo,...), privi di una rete familiare e /o informale in grado di far fronte alle necessità dal soggetto, le prestazioni specifiche di cui necessitano potranno essere realizzate anche in contesti e strutture socio- assistenziali diurne attrezzate o residenziali. In quest'ultimo caso potranno essere previsti interventi, temporanei e di breve durata, in regime residenziale anche solo per coprire eventuali bisogni socio- assistenziali notturni (fascia oraria prevista dalle 19.00 alle 8.00).

Le prestazioni previste fanno riferimento a:

- aiuto alla persona nella cura di sé e/o del proprio ambiente di vita: cura e igiene personale, bagno assistito, somministrazione dei pasti, postura e mobilizzazione in base alle limitazioni funzionali, controllo monitoraggio e corretta assunzione dei farmaci;
- riordino casa e cambio biancheria, spesa, commissioni extradomiciliari e disbrigo di pratiche semplici, aiuto nella preparazione dei pasti ...;
- interventi atti a promuovere uno stile di vita salubre;
- aiuto nel pianificare l'organizzazione domestica in funzione dell'autonomia e delle capacità del soggetto destinatario dell'intervento;
- monitoraggio delle situazioni critiche a rischio di emarginazione sociale;
- aiuto alla famiglia nella cura del soggetto fragile affiancando, sollevando e sostituendo, anche temporaneamente, le famiglie nell'impegno di cura quotidiana;
- interventi volti a favorire il mantenimento e/o lo sviluppo delle capacità relazionali tramite, l'affiancamento nei momenti di partecipazione ad iniziative socializzanti, ricreative, di tempo libero, educative, riabilitative o di aggregazione compreso l'attivazione delle risorse e dei servizi del territorio (es. affiancamento nella frequenza ad attività di socializzazione e tempo libero, di centri diurni e di attività di animazione e socializzazione organizzate a livello territoriale,...);
- sostegno e ascolto del soggetto, nonché di chi cura ed assiste;
- osservazione del contesto di vita per acquisire elementi utili alla realizzazione dell'intervento;
- altri servizi o prestazioni tutelari erogabili al domicilio dell'utente o in contesti non domiciliari quali ad esempio strutture ospedaliere, socio - assistenziali residenziali o diurne attrezzate nelle quali l'utente potrà soggiornare qualche ora, mezza giornata, una giornata intera, la notte purché venga perseguita la finalità del mantenimento a domicilio del soggetto.

#### **B) Assistenza socio educativa per minori disabili**

L'effettuazione delle prestazioni rientranti in questa tipologia dovranno essere garantite dal lunedì alla domenica nella fascia oraria dalle ore 7.00 alle ore 23.00, sia al domicilio che in altri contesti extradomiciliari, tenuto conto delle indicazioni contenute nel *Progetto Personalizzato* previsto nel voucher sociale assegnato all'utente o in caso di *Certificazione di fragilità socioassistenziale* sulla base di quanto concordato direttamente con l'utente/suo rappresentante legale o persona di riferimento.

Le prestazioni previste fanno riferimento a:

- aiuto nella cura di sé, nella postura o mobilitazione in base alle limitazioni funzionali, controllo monitoraggio, supporto nella corretta assunzione dei farmaci e prescrizioni medico-terapiche, supporto nell'esecuzione dei compiti della routine quotidiana, nella facilitazione dello sviluppo di capacità comunicative e dell'apprendimento/esecuzione di regole relazionali e sociali;
- monitoraggio delle situazioni critiche a rischio di emarginazione sociale;
- aiuto alla famiglia nella cura del minore disabile o con svantaggio affiancando, sollevando e sostituendo, anche temporaneamente, le famiglie nell'impegno di cura quotidiana;
- interventi volti a favorire il mantenimento e/o lo sviluppo delle capacità relazionali tramite, l'affiancamento nei momenti di partecipazione ad iniziative socializzanti, ricreative, di tempo libero, educative, riabilitative o di aggregazione compreso l'attivazione delle risorse e dei servizi del territorio (es. affiancamento di minori disabili o con svantaggio nella frequenza a Centri Ricreativi Estivi o altre attività di socializzazione e tempo libero, di centri diurni e di attività di animazione e socializzazione organizzate a livello territoriale,...);
- sostegno e ascolto del soggetto, nonché di chi cura ed assiste;
- osservazione del contesto di vita per acquisire elementi utili alla realizzazione dell'intervento;
- altri servizi o prestazioni tutelari erogabili al domicilio o in contesti non domiciliari quali ad esempio strutture socio - assistenziali semi-residenziali o diurne attrezzate.

### **C) *Interventi educativi***

L'effettuazione delle prestazioni rientranti in questa tipologia dovranno essere garantite dal lunedì alla domenica nella fascia oraria dalle ore 7.30 alle ore 22.30, sia al domicilio che in altri contesti extradomiciliari sulla base di quanto previsto nel Progetto Personalizzato previsto nel voucher sociale assegnato all'utente o in caso di Certificazione di fragilità socioassistenziale sulla base di quanto concordato direttamente con l'utente/suo rappresentante legale o persona di riferimento.

Le prestazioni previste fanno riferimento a:

- attività educative di socializzazione e ricreative per minori, minori disabili o persone disabili/ fragili da svolgersi a domicilio, nel contesto territoriale di appartenenza o presso strutture individuate in base alle esigenze emerse dalla valutazione sociale,
- interventi socio-educativi di mantenimento e/o potenziamento delle capacità psico-fisiche della persona disabile anche minorenni o fragile, a supporto del compito educativo della famiglia, della socializzazione ed integrazione del disabile nel proprio territorio di appartenenza,
- attività educative di supporto a nuclei familiari in condizioni di fragilità sociale con figli minori, o disabili da svolgersi sia con i genitori che con i figli, singolarmente o insieme,
- interventi di accompagnamento educativo e monitoraggio per neomaggiorenni che stanno affrontando un percorso di vita autonoma,
- monitoraggio delle situazioni critiche a rischio di emarginazione sociale
- prestazioni socio-educative volte a consolidare e/o mantenere: le conoscenze; l'esecuzione dei compiti della routine quotidiana; le capacità comunicative; la cura della propria persona; l'adempimento di azioni e compiti domestici; le regole relazionali e sociali, l'integrazione sociale sul territorio o in particolari contesti ludico-educativi.

### **D) *Pasti a domicilio: fornitura pasto e consegna al domicilio dell'utente***

L'effettuazione delle prestazioni rientranti in questa tipologia dovranno essere garantite dal lunedì alla domenica tenuto conto delle indicazioni contenute nel Progetto Personalizzato previsto nel voucher sociale assegnato all'utente o in caso di *Certificazione di fragilità socioassistenziale* sulla base di quanto concordato direttamente con l'utente/suo rappresentante legale o persona di riferimento.

In particolare le prestazioni previste sono:

- la consegna del pranzo, che dovrà essere effettuata dalle ore 11.00 alle 13.00;
- la consegna della cena, che dovrà essere effettuata dalle ore 17.30 alle 19.00.

In entrambi i casi all'utente dovrà essere consegnato un primo, un secondo, il contorno, frutta, pane e lt 0,5 acqua. Il pasto dovrà essere consegnato personalmente al beneficiario o altra persona indicata dallo stesso.

Ciascun pasto sarà preparato secondo un menù giornaliero a rotazione stagionale, con caratteristiche dietetiche adeguate, nel rispetto delle caratteristiche merceologiche degli alimenti da utilizzare, delle grammature e delle modalità di conservazione, trasformazione e cottura degli stessi. Il menù giornaliero dovrà essere consegnato all'utente almeno mensilmente, prevedrà la consegna di un pasto completo ovvero:

un primo, un secondo, contorno, frutta, pane e ½ lt di acqua con la possibilità di scelta minima nel menù tra almeno due alternative per le varie portate (n. 2 primi, n. 2 secondi e n. 2 contorni). Il menù potrà all'occorrenza essere variato, purché tenga conto di eventuali esigenze alimentari particolari comprese nel progetto personalizzato previsto del voucher sociale o concordato con l'utente/suo rappresentante legare o persona di riferimento se acquisito mediante certificazione di fragilità sociale.

Le prestazioni dovranno essere effettuate nel rispetto delle norme igieniche e nutrizionali definite dagli enti competenti e secondo le procedure e i regolamenti in vigore inerenti la preparazione, fornitura e trasporto di alimenti. Dovranno, inoltre, essere adottate le indicazioni contenute nelle Linee guida per l'organizzazione e la gestione del servizio di distribuzione pasti a domicilio predisposto dall'ATS di Bergamo allegato all'Avviso di accreditamento.

#### **E) Interventi generici**

Le prestazioni previste fanno riferimento a:

- cura ordinaria e straordinaria della casa,
- cura e sistemazione effetti personali,
- preparazione pasto,
- commissioni extradomiciliari e disbrigo semplici pratiche,
- compagnia e socializzazione semplice anche mediante l'accompagnamento e affiancamento in strutture diurne o in servizi e contesti ricreativi ed aggregativi.

L'effettuazione delle prestazioni rientranti in questa tipologia dovranno essere garantite dal lunedì al sabato, nella fascia oraria dalle ore 7.30 alle ore 19,00 tenuto conto delle indicazioni contenute nel Progetto Personalizzato previsto nel voucher sociale assegnato all'utente o in caso di *Certificazione di fragilità socioassistenziale* sulla base di quanto concordato direttamente con l'utente/suo rappresentante legare o persona di riferimento.

#### **F) Accompagnamento e trasporto della persona fragile**

Le prestazioni previste fanno riferimento all'accompagnamento e trasporto della persona nel disbrigo di pratiche, commissioni esterne, visite o cure di tipo sanitario, socio sanitario, accompagnamento a centri e/o servizi diurni. L'effettuazione delle prestazioni rientranti in questa tipologia dovranno essere garantite dal lunedì alla domenica, tenuto conto delle indicazioni contenute nel Progetto Personalizzato previsto nel voucher sociale assegnato all'utente o in caso di *Certificazione di fragilità socioassistenziale* sulla base di quanto concordato direttamente con l'utente/suo rappresentante legare o persona di riferimento.

Le prestazioni previste potranno comprendere:

- prelievamento e riaccompagnamento dell'utente all'indirizzo concordato;
- accompagnamento in auto presso il servizio/struttura indicata;
- effettuazione di pratiche ed incombenze amministrative inerenti la prestazione acquisita dall'utente presso la stessa struttura (regolarizzazione pagamento ticket, prenotazione ulteriori prestazioni, ritiro esiti,...);
- supporto alla persona nell'acquisizione della prestazione indicata.

#### **G) Trasporto soggetti dializzati**

Le prestazioni previste fanno riferimento all'accompagnamento e trasporto della persona che deve sottoporsi a dialisi.

Per questa tipologia di servizio in caso di riconoscimento di voucher sociale la ditta accreditata dovrà:

- dare piena garanzia di realizzazione nei giorni ed orari definiti in base ai turni stabiliti dal reparto dialisi per l'utente;
- effettuare quanto più possibile trasporti congiunti ovvero, nel caso in cui più utenti con tale necessità scelgano di spendere il proprio voucher presso il medesimo soggetto accreditato, quest'ultimo, ove combacino i turni di trasporto, dovrà effettuare il servizio di queste persone contemporaneamente, comunicandolo all'Ambito ai fini della determinazione del monte ore riconosciuto al soggetto accreditato interessato.

Si prevede, la facoltà, da parte dei diversi soggetti accreditati di associarsi tra loro suddividendosi, nel corso di validità dei voucher assegnati o di certificazioni di fragilità riconosciute a più persone, la realizzazione del servizio unificando più trasporti, fatti salvi gli obblighi sopra esposti.

### **Personale da impiegare per la realizzazione dei servizi sopra riportati**

Per la realizzazione delle prestazioni previste nelle presenti Linee guida e oggetto di accreditamento si individuano le seguenti figure:

Prestazioni	Figura prevista
A. Assistenza domiciliare e extradomiliare per persone fragili	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ausiliario Socio-Assistenziale (ASA),</li><li>▪ Operatore Socio Sanitario (OSS),</li></ul>
B. Assistenza socioeducativa per minori disabili	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Personale in possesso di titolo di scuola media superiore e con formazione specifica o con esperienza almeno biennale maturata nel settore dei minori disabili</li></ul>
C. Interventi educativi	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Educatore professionale</li></ul>
D. Pasti a domicilio	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Personale generico</li></ul>
E. Interventi generici	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Personale generico</li></ul>
F. Accompagnamento e trasporto della persona fragile	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Personale generico</li></ul>
G. Trasporto soggetti dializzati	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Personale generico</li></ul>

E' compito del soggetto accreditato garantire il coordinamento del personale che realizza le singole prestazioni, ove previsto, e mantenere un raccordo costante con l'assistente sociale/operatore competente sul caso o con il referente di area a livello di Ambito, per informare i servizi competenti in merito all'andamento degli interventi ed eventuali significative variazioni.

In caso di erogazione di Voucher sociale l'erogatore dovrà garantire esclusivamente le prestazioni previste nel voucher, eventuali altre prestazioni erogate rimarranno a carico del soggetto accreditato o, previo accordo con l'utente/suo rappresentante legale o persona di riferimento, all'utente medesimo.

### **Verifica della qualità del servizio**

L'Ufficio di Piano, tramite i servizi sociali competenti, attiverà le verifiche periodiche volte a monitorare l'andamento generale dei servizi accreditati.

Le verifiche coinvolgeranno da un lato i fruitori dei servizi e/o le loro famiglie/caregiver, mediante la somministrazione di questionari di gradimento o con altre modalità appositamente individuate, e dall'altro i soggetti accreditati.

Le risultanze delle verifiche effettuate consentiranno di rilevare l'andamento dei servizi accreditati, eventuali criticità, nuovi bisogni, e costituiranno la base per l'adeguamento e/o la programmazione di nuovi interventi nonché per l'adozione di diverse modalità organizzative e gestionali.

### **Modalità e strumenti di informazione**

Sarà cura dell'Ambito, attraverso l'Ufficio di Piano ed i servizi sociali:

- garantire un'informazione completa a tutti i cittadini circa l'istituzione del voucher sociale, le modalità di accesso, i criteri, le procedure, i destinatari,
- predisporre, diffondere e gestire l'avviso per l'accreditamento di soggetti pubblici e privati.

### **Informativa privacy ai sensi del Regolamento 679/2016/UE**

I dati personali (comuni identificativi, sensibili e/o giudiziari) comunicati alla Comunità Montana dei Laghi Bergamaschi saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE.

Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici. Il Titolare del trattamento dei dati personali è la Comunità Montana dei Laghi Bergamaschi. L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE.

L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici e consultabile sul sito web dell'ente all'indirizzo [www.cmlaghi.bg.it](http://www.cmlaghi.bg.it). Il Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati individuato dall'ente è il seguente soggetto:

DPO	P.IVA	Via/Piazza	CAP	Comune	Nominativo del DPO
LTA S.r.l.	14243311009	Vicolo delle Palle, 25	00186	Roma	Ghirardini Daniela

