

ALLEGATO C

Fasi di erogazione, standard qualitativi e parametri di controllo Ambito Distrettuale Sociale n. 2 "Marsica" Periodo 2026-2029

1. Finalità dell'Allegato

Il presente Allegato costituisce parte integrante e sostanziale del Disciplinare per l'accreditamento dei soggetti erogatori di servizi sociali, socioassistenziali, educativi, domiciliari, extradomiciliari, scolastici, professionali e di inclusione sociale dell'Ambito Distrettuale Sociale n. 2 "Marsica".

L'Allegato disciplina le fasi di erogazione delle prestazioni, gli standard qualitativi minimi, gli obblighi organizzativi dei soggetti accreditati, le modalità di documentazione delle attività svolte e i parametri di controllo applicabili ai servizi compresi nel Catalogo dei servizi accreditabili.

Le disposizioni contenute nel presente Allegato sono finalizzate a garantire la corretta presa in carico dell'utente, la continuità degli interventi, la qualità delle prestazioni, la tracciabilità delle attività svolte, il rispetto della dignità della persona e la coerenza degli interventi con il progetto individualizzato predisposto dai servizi sociali competenti.

2. Principi generali di erogazione

I soggetti accreditati sono tenuti a erogare le prestazioni nel rispetto dei principi di personalizzazione, appropriatezza, continuità, riservatezza, sicurezza, puntualità, trasparenza, integrazione con i servizi sociali e tutela della libertà di scelta dell'utente.

L'erogazione delle prestazioni deve avvenire nel rispetto del bisogno rilevato dai servizi sociali competenti, del progetto individualizzato, del piano assistenziale o educativo eventualmente predisposto, nonché delle indicazioni operative impartite dall'ECAD o dal Comune competente.

Il soggetto accreditato non può modificare unilateralmente le prestazioni autorizzate, la durata dell'intervento, la figura professionale assegnata o le modalità di erogazione, salvo esigenze motivate e previa comunicazione ai servizi sociali competenti.

3. Fase preliminare: prima dell'erogazione delle prestazioni

Prima dell'avvio delle prestazioni, il soggetto accreditato deve garantire all'utente e ai familiari, ove presenti, una chiara informazione in merito alla tipologia del servizio, alle attività comprese nella prestazione, alle attività escluse, agli obiettivi dell'intervento, agli orari, alla durata, agli eventuali oneri a carico dell'utente e alle modalità di contatto con il soggetto erogatore.

Il soggetto accreditato deve inoltre assicurare, ove necessario, un colloquio informativo presso il domicilio dell'utente, presso la struttura extradomiciliare o con altre modalità concordate con i servizi sociali competenti.

Prima dell'inizio del servizio, il soggetto accreditato deve:

- a) acquisire e rispettare il progetto individualizzato, il piano assistenziale individualizzato, il piano educativo o altro atto di presa in carico predisposto dai servizi competenti;
- b) individuare l'operatore o gli operatori incaricati dell'esecuzione della prestazione;
- c) comunicare all'utente e alla famiglia il nominativo dell'operatore, la qualifica professionale e le modalità ordinarie di svolgimento del servizio;
- d) fornire l'informativa in materia di riservatezza e protezione dei dati personali, ove di propria competenza;
- e) concordare, nei limiti del progetto autorizzato, il calendario degli interventi;
- f) inserire, ove previsto, la pianificazione dell'intervento nella piattaforma o nel sistema gestionale indicato dall'ECAD;
- g) garantire che il personale impiegato sia adeguatamente formato, riconoscibile e dotato degli strumenti necessari per lo svolgimento della prestazione.

Il personale di contatto deve mantenere un comportamento improntato ad affidabilità, riservatezza, rispetto delle abitudini di vita dell'utente, correttezza relazionale e uso di un linguaggio adeguato alla condizione della persona assistita.

4. Referente del soggetto accreditato

Il soggetto accreditato deve individuare un referente organizzativo per i rapporti con l'ECAD. Il referente cura il coordinamento delle prestazioni, la gestione delle comunicazioni, la trasmissione della documentazione, la risoluzione di eventuali criticità operative e la partecipazione agli incontri di monitoraggio richiesti dall'ECAD.

Il referente deve essere raggiungibile durante lo svolgimento dei servizi e deve garantire il raccordo tra il soggetto accreditato, gli operatori impiegati, l'utente, la famiglia e i servizi sociali competenti.

5. Fase primaria: avvio dell'erogazione

All'avvio dell'erogazione della prestazione, il soggetto accreditato deve garantire puntualità, riconoscibilità dell'operatore, certezza della prestazione attivata e corretta accoglienza dell'utente.

L'operatore incaricato deve presentarsi all'utente e, ove presenti, ai familiari, indicando il proprio ruolo e le attività da svolgere. Deve inoltre rispettare il calendario autorizzato e comunicare tempestivamente eventuali impedimenti, ritardi o necessità di sostituzione.

Il soggetto accreditato deve impiegare personale qualificato rispetto alla tipologia del servizio da erogare, evitando rotazioni non motivate e garantendo, per quanto possibile, la continuità dell'operatore assegnato.

1. Nel caso di servizi extradomiciliari presso strutture o centri, il soggetto accreditato deve garantire:
 - a) accoglienza dell'utente;
 - b) accessibilità degli spazi;
 - c) adeguatezza degli ambienti rispetto alla tipologia degli utenti;
 - d) rispetto della dignità, della privacy e dell'autonomia personale;
 - e) presenza di dotazioni e spazi idonei allo svolgimento delle attività;
 - f) organizzazione delle attività nel rispetto dei ritmi di vita degli utenti.
2. Nel caso di trasporto sociale o assistito, il soggetto accreditato deve garantire:
 - a) automezzi idonei, attrezzati e conformi alla normativa vigente;
 - b) autista in possesso della patente richiesta per il mezzo utilizzato;
 - c) eventuale operatore di assistenza qualificato, ove previsto dalla tipologia di trasporto;
 - d) conoscenza del percorso, della destinazione, dei tempi e delle eventuali esigenze di attesa;
 - e) assistenza alla salita, alla discesa e agli spostamenti connessi, ove prevista;
 - f) rispetto delle condizioni di sicurezza dell'utente durante l'intero trasferimento.

6. Fase secondaria: erogazione della prestazione

Durante l'erogazione, il soggetto accreditato deve garantire il corretto svolgimento della prestazione autorizzata, nel rispetto del progetto individualizzato e delle indicazioni dei servizi sociali competenti.

L'operatore deve svolgere le attività previste con professionalità, attenzione alla condizione personale dell'utente, rispetto della riservatezza, cura della relazione e capacità di adattamento alle esigenze concrete della persona, nei limiti del servizio autorizzato.

Il soggetto accreditato deve inoltre:

- garantire la presenza dell'operatore negli orari programmati;
- assicurare la continuità della prestazione;
- comunicare tempestivamente eventuali assenze, ritardi, sostituzioni o interruzioni;
- garantire l'utilizzo di materiali, strumenti, abiti da lavoro, dispositivi e dotazioni professionali adeguati alla prestazione;
- favorire il coinvolgimento attivo dell'utente, dei familiari e degli altri soggetti coinvolti nel percorso assistenziale;
- segnalare ai servizi sociali competenti eventuali cambiamenti significativi nelle condizioni dell'utente;
- non svolgere attività diverse o ulteriori rispetto a quelle autorizzate, salvo preventiva autorizzazione.

7. Sostituzione degli operatori

Il soggetto accreditato deve garantire la tempestiva sostituzione del personale assente o impedito, assicurando la continuità assistenziale ed educativa nei confronti dell'utente.

La sostituzione deve essere comunicata preventivamente o, nei casi urgenti, tempestivamente all'utente, alla famiglia e al servizio sociale competente, indicando il nominativo e la qualifica dell'operatore sostituito. L'operatore sostituito deve possedere i medesimi requisiti professionali richiesti per la prestazione autorizzata. Le sostituzioni non devono comportare riduzione della qualità del servizio, interruzione ingiustificata delle prestazioni o modifica sostanziale del progetto individualizzato.

8. Tutela degli utenti fragili

Nell'erogazione delle prestazioni rivolte a minori, persone con disabilità, anziani non autosufficienti o altri utenti in condizione di fragilità, il soggetto accreditato è tenuto ad adottare ogni misura organizzativa idonea a garantire la tutela della dignità, dell'integrità fisica e morale, della riservatezza e della sicurezza della persona.

Gli operatori devono mantenere un comportamento rispettoso, professionale e adeguato alla condizione personale dell'utente, evitando qualsiasi condotta lesiva, discriminatoria, invasiva o non conforme agli obiettivi del servizio autorizzato.

Eventuali situazioni di rischio, pregiudizio, maltrattamento, abuso, grave trascuratezza o comunque rilevanti per la tutela dell'utente devono essere immediatamente segnalate al servizio sociale competente e all'ECAD, secondo le modalità previste dalla normativa vigente e dalle procedure interne dell'Ambito.

9. Riservatezza e protezione dei dati personali

Il soggetto accreditato è tenuto a garantire il rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, con particolare riferimento ai dati relativi alla salute, alla condizione sociale, familiare, economica e assistenziale degli utenti. Il personale impiegato nei servizi è tenuto alla massima riservatezza sulle informazioni acquisite nello svolgimento delle prestazioni e non può divulgarle a soggetti non autorizzati.

Il soggetto accreditato dovrà adottare misure organizzative e tecniche idonee a garantire la corretta gestione, conservazione e trasmissione dei dati e della documentazione relativa agli utenti.

10. Termine della singola prestazione

Al termine di ciascuna prestazione, il soggetto accreditato deve garantire la corretta registrazione dell'intervento svolto, secondo le modalità previste dall'ECAD, dal sistema gestionale utilizzato o dagli atti organizzativi del servizio.

L'operatore deve, ove opportuno, descrivere all'utente o ai familiari le attività svolte, eventuali osservazioni rilevanti e le indicazioni operative per il periodo successivo.

Il soggetto accreditato deve inoltre:

- a) verificare che la prestazione sia stata erogata nei tempi e nelle modalità previste;
- b) registrare eventuali criticità, ritardi, mancati accessi, assenze dell'utente o rimodulazioni;
- c) programmare, se previsto, l'intervento successivo;
- d) comunicare ai servizi competenti eventuali elementi rilevanti per la prosecuzione del progetto;
- e) consentire la verifica dell'attività svolta da parte dell'ECAD o del Comune competente.

Nel caso di trasporto, il soggetto accreditato deve garantire, ove prevista, assistenza alla partenza, all'arrivo, al rientro al domicilio o presso la struttura extradomiliare.

11. Documentazione delle prestazioni e rendicontazione

Il soggetto accreditato è tenuto a documentare le prestazioni rese secondo le modalità stabilite dall'ECAD, anche mediante piattaforma digitale, registro presenze, schede intervento, report mensili, fogli firma, attestazioni dell'utente o altra documentazione idonea.

La documentazione dovrà consentire la verifica della data, dell'orario, della durata, della tipologia di prestazione, dell'operatore impiegato, dell'utente beneficiario e dell'eventuale progetto individualizzato di riferimento. L'assenza, l'incompletezza o l'irregolarità della documentazione potrà comportare la sospensione della liquidazione, la richiesta di integrazioni o l'adozione delle misure previste dal Disciplinare.

La documentazione prodotta dal soggetto accreditato deve essere conservata secondo le disposizioni vigenti e resa disponibile all'ECAD in caso di controllo, verifica, rendicontazione o richiesta istruttoria.

12. Termine del ciclo assistenziale o del progetto

Al termine del ciclo assistenziale, del progetto individualizzato o del periodo di prestazione autorizzato, il soggetto accreditato deve predisporre, se richiesto dall'ECAD o dai servizi sociali competenti, una relazione conclusiva sull'attività svolta.

La relazione deve contenere almeno:

- il periodo di erogazione del servizio;
- il numero e la tipologia delle prestazioni rese;
- il livello di raggiungimento degli obiettivi previsti;
- eventuali criticità emerse;
- eventuali proposte di prosecuzione, modifica, sospensione o rimodulazione dell'intervento;
- ogni altro elemento utile alla valutazione del progetto individualizzato.

Il soggetto accreditato deve collaborare con l'assistente sociale o eventuale altro case manager, con l'ECAD e con il Comune competente ai fini della valutazione dei risultati e dell'eventuale riprogrammazione degli interventi.

13. Standard qualitativi minimi

I soggetti accreditati devono garantire, per tutta la durata dell'accreditamento, il rispetto dei seguenti standard qualitativi minimi:

- a) puntualità nell'erogazione delle prestazioni;
- b) continuità dell'operatore assegnato, salvo motivate esigenze organizzative;
- c) sostituzione tempestiva del personale assente;
- d) rispetto del progetto individualizzato e delle indicazioni dei servizi sociali competenti;
- e) uso di personale qualificato e contrattualizzato secondo la normativa vigente;
- f) riconoscibilità degli operatori;
- g) tutela della riservatezza e della dignità dell'utente;
- h) sicurezza degli utenti, degli operatori e dei terzi;
- i) tracciabilità delle prestazioni rese;
- j) correttezza nella rendicontazione;
- k) disponibilità alla collaborazione con l'ECAD, i Comuni, i servizi sociali, i servizi sanitari, le scuole e gli altri soggetti coinvolti;
- l) gestione tempestiva di reclami, segnalazioni e criticità.

14. Parametri di qualità e indicatori di controllo

L'ECAD può verificare la qualità e la regolarità delle prestazioni attraverso indicatori quantitativi e qualitativi, anche differenziati per tipologia di servizio.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, possono essere utilizzati i seguenti parametri:

Ambito di controllo	Indicatore	Valore/criterio di riferimento
Puntualità	Ritardi o anticipi rispetto all'orario programmato	Entro limiti compatibili con la natura del servizio
Continuità assistenziale	Ore svolte dall'operatore ordinario / ore complessive autorizzate	Prevalenza dell'operatore ordinario
Regolarità del servizio	Interventi riprogrammati / interventi complessivi	Contenimento delle riprogrammazioni
Durata effettiva	Durata svolta rispetto alla durata programmata	Coerenza con quanto autorizzato
Tracciabilità	Prestazioni registrate / prestazioni erogate	Registrazione completa
Qualità percepita	Questionari, segnalazioni, reclami	Monitoraggio periodico
Formazione	Ore di formazione del personale	Adeguatezza rispetto al servizio
Sicurezza	Rispetto obblighi e procedure di sicurezza	Assenza di gravi criticità
Rendicontazione	Completezza della documentazione prodotta	Conformità alle richieste dell'ECAD

Per i servizi gestiti tramite piattaforma digitale o strumenti informatici, costituisce parametro di qualità anche la corretta registrazione degli interventi, degli accessi, delle presenze, delle forniture e delle prestazioni effettivamente rese.

Gli indicatori contenuti nel presente articolo possono essere aggiornati, integrati o specificati dall'ECAD in relazione alla tipologia di servizio, alla fonte di finanziamento, al progetto individualizzato o alle esigenze di monitoraggio.

15. Obblighi di comunicazione

Il soggetto accreditato è tenuto a comunicare tempestivamente all'ECAD o al servizio sociale competente:

- a) ogni variazione relativa ai requisiti dichiarati in fase di accreditamento;
- b) eventuali modifiche del personale impiegato;
- c) assenze, sostituzioni o interruzioni del servizio;
- d) criticità nella relazione con l'utente o con i familiari;
- e) eventi pregiudizievoli, incidenti o situazioni di rischio;
- f) impossibilità temporanea o definitiva di erogare una prestazione;
- g) variazioni relative a sedi, mezzi, strutture, autorizzazioni, polizze assicurative o altri elementi rilevanti.

Le comunicazioni devono essere rese con modalità tracciabile, anche mediante PEC, piattaforma, sistema gestionale o altra modalità indicata dall'ECAD.

16. Reclami, segnalazioni e valutazione della qualità

Gli utenti, i familiari, i Comuni, gli assistenti sociali e l'ECAD possono formulare reclami, osservazioni o segnalazioni in ordine alla qualità, regolarità o appropriatezza delle prestazioni erogate. Il soggetto accreditato è tenuto a riscontrare tempestivamente le segnalazioni ricevute e a collaborare con l'ECAD per la verifica dei fatti e per l'adozione di eventuali misure correttive.

L'ECAD può richiedere la somministrazione di questionari di gradimento, la produzione di relazioni periodiche, la partecipazione a incontri di monitoraggio e ogni altra attività utile alla valutazione della qualità del servizio.

17. Controlli dell'ECAD

L'ECAD si riserva di effettuare controlli sulla corretta erogazione delle prestazioni, anche mediante:

- a) verifica della documentazione amministrativa e tecnica;
- b) controllo delle registrazioni delle prestazioni;
- c) confronto con utenti, familiari e assistenti sociali;
- d) sopralluoghi presso sedi, strutture o centri;
- e) richiesta di relazioni o chiarimenti;
- f) verifica dei requisiti professionali degli operatori;
- g) verifica delle polizze assicurative, delle autorizzazioni, dei mezzi e delle dotazioni dichiarate.

Il soggetto accreditato è tenuto a collaborare con l'ECAD e a mettere a disposizione la documentazione richiesta, nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

18. Coperture assicurative e sicurezza

Il soggetto accreditato deve garantire, per tutta la durata dell'accreditamento e per l'intero periodo di erogazione delle prestazioni, idonee coperture assicurative a tutela degli utenti, degli operatori e dei terzi, comprese, ove pertinenti, polizze per responsabilità civile verso terzi, responsabilità civile verso prestatori di lavoro e ulteriori coperture richieste dalla natura del servizio, secondo quanto previsto dal Disciplinare e dalla normativa vigente.

Il soggetto accreditato è altresì tenuto al rispetto della normativa in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e deve adottare tutte le misure necessarie per prevenire rischi connessi allo svolgimento delle prestazioni, anche presso il domicilio dell'utente, nei servizi extradomiciliari, durante i trasporti e nelle attività territoriali.

19. Irregolarità, sospensione e revoca

Il mancato rispetto degli standard qualitativi, l'irregolare esecuzione delle prestazioni, la mancata tracciabilità degli interventi, la reiterazione di reclami fondati, la perdita dei requisiti o la mancata collaborazione con l'ECAD possono comportare l'adozione di misure correttive, la sospensione o la revoca dell'accreditamento, secondo quanto previsto dal Disciplinare.

Nei casi meno gravi, l'ECAD può richiedere al soggetto accreditato un piano di adeguamento o l'adozione di misure correttive entro un termine stabilito.

Nei casi gravi o reiterati, l'ECAD può disporre la sospensione dell'attivazione di nuove prestazioni, la cancellazione dal Catalogo o la revoca dell'accreditamento.