

## SCHEMA DI CONVENZIONE

**ai sensi dell'art. 23, comma 1 della Legge provinciale n. 13 del 2007 per la realizzazione del servizio di assistenza domiciliare e di contesto nell'ambito del Territorio Val d'Adige.**

### Art. 1 - Oggetto

1. La presente convenzione disciplina i rapporti tra il Comune di Trento (di seguito Comune) ed il soggetto prestatore con riferimento alla realizzazione del servizio di assistenza domiciliare e di contesto (di seguito servizio) nel Territorio Val d'Adige di cui al comma 2.
2. Il servizio viene erogato in forma individualizzata a persone singole o nuclei familiari, secondo tre tipologie:
  - a) servizio di assistenza domiciliare, fornito sulla base di specifici progetti assistenziali, in via ordinaria o quale intervento di sollievo per il nucleo familiare, così come definito nella scheda 3.20 aggregazione funzionale "domiciliare e di contesto", area "età anziana" del Catalogo dei servizi socio-assistenziali approvato con deliberazione della Giunta Provinciale n. 2187 di data 23 dicembre 2024;
  - b) servizio di assistenza domiciliare "Rafforzamento dell'offerta di servizi di assistenza domiciliare socio-assistenziale attualmente previsti a favore della domiciliarità" (Azione B1);
  - c) servizio di assistenza domiciliare "Dimissioni protette", così come definito all'interno del Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2021-2023, approvato con Decreto Interministeriale del 22 ottobre 2021, paragrafo 2.7.3 Scheda LEPS "dimissioni protette" e secondo la procedura delineata dalle Linee guida approvate con deliberazione di Giunta provinciale 30.08.2024 n. 1338 e s.m. (Azione A1).
3. Le tipologie di cui alle lettere b) e c) sono finanziate con il contributo dell'Unione Europea - Next generation EU a valere sul Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) Missione 5 "Coesione e Inclusione", Componente 2 "Infrastrutture sociali, famiglie, Comunità e terzo settore", Sottocomponente 1 "Servizi sociali, disabilità e marginalità sociale" afferenti alla Linea di Investimento 1.1 - SUB INVESTIMENTO 1.1.3 "Rafforzare i servizi sociali domiciliari per garantire una dimissione assistita precoce e prevenire il ricovero in ospedale" codice identificativo CUP C44H22000460006.
4. Per il servizio di assistenza domiciliare e di contesto dovranno essere garantite agli utenti le prestazioni di base e le funzioni indicate nel Catalogo, secondo quanto previsto dall'Avviso pubblico e dalla presente convenzione.

### Art. 2 - Durata della convenzione

1. La presente convenzione ha durata dal 1 gennaio 2026 fino al 31 dicembre 2026 per i soggetti prestatori iscritti che, alla data di pubblicazione dell'Avviso, hanno in essere servizi di assistenza domiciliare e di contesto per conto del Comune. Per gli altri soggetti che intendono aderire all'Avviso, la convenzione ha durata dalla pubblicazione del provvedimento di iscrizione all'Elenco fino al 31 dicembre 2026.
2. La durata della convenzione può essere eventualmente prorogata per il periodo massimo di

due anni.

3. L'eventuale proroga viene comunicata ai soggetti prestatori entro il 30 settembre 2026 per l'anno 2027 ed entro il 30 settembre 2027 per l'anno 2028. La convenzione è da ritenersi automaticamente aggiornata.

4. L'efficacia dell'iscrizione ha in ogni caso natura transitoria nelle more della conclusione del percorso di sperimentazione del sistema di gestione del servizio di assistenza domiciliare avviato e prorogato rispettivamente con deliberazioni di Giunta Provinciale 23.12.2024 n. 2186 e 12.09.2025 n. 1369.

### **Art. 3 - Finalità**

1. Obiettivo generale del servizio è quello di favorire la permanenza della persona nel proprio ambiente di vita, sia esso un'abitazione privata, una coabitazione o una comunità residenziale, e in altri contesti sociali di comunità, sperimentando anche forme innovative e sostenibili di risposta ai bisogni assistenziali.

2. Nella prospettiva della promozione del benessere e di una migliore qualità della vita, il servizio è orientato ai seguenti obiettivi specifici:

- assistere e accudire la persona in condizioni di fragilità, mantenendo il più alto livello di autonomia possibile;
- promuovere e valorizzare il ruolo della famiglia, quale ambito di relazioni significative per la cura della persona, fornendo sostegno ai familiari e/o caregivers;
- promuovere e favorire la socializzazione, migliorare le forme di relazione interpersonale, offrendo - in particolare agli anziani - anche in contesti e ambienti nuovi, stimoli per il recupero e il mantenimento di un buono stato di salute fisico e mentale oppure per rallentare il decadimento psico-fisico;
- prevenire i rischi di disgregazione delle reti e l'isolamento sociale, rimuovendo le condizioni di emarginazione ed evitando i collocamenti prematuri o impropri in strutture residenziali;
- dare risposte tempestive alle famiglie e alle persone in situazioni di necessità/emergenza temporanea, garantendo la continuità della rete socio-assistenziale;
- promuovere e rafforzare la funzione della comunità, della cittadinanza attiva e del volontariato attraverso l'offerta di relazioni interpersonali e di accompagnamento sociale, in un'ottica preventiva, anche tramite la valorizzazione delle progettualità territoriali, per sostenere le persone maggiormente a rischio di isolamento.

### **Art. 4 - Destinatari**

1. I destinatari del servizio di cui all'art. 1 comma 2. lettere a) e b) sono:

- persone anziane di età superiore ai 64 anni che, in assenza di adeguato o sufficiente supporto familiare, indipendentemente dalle condizioni economiche e sociali, necessitano di sostegno assistenziale in via temporanea o continuativa;
- persone con disabilità temporanea o permanente fisica, psichica, sensoriale o plurima, a prescindere dall'età;
- famiglie in difficoltà che necessitano di assistenza per uno o più componenti del nucleo familiare, anche minorenni;
- in generale, tutte le persone in situazione di fragilità.

2. I destinatari possono essere anche gruppi di persone residenti in un determinato contesto

abitativo o strutture.

3. I destinatari del servizio sono persone residenti nel Territorio Val d'Adige.
4. Il servizio può essere attivato anche a favore di persone residenti in provincia di Trento che sono temporaneamente ospiti di familiari o conoscenti residenti sul Territorio Val d'Adige. Il servizio può essere previsto anche a favore di persone comunque presenti nel Territorio Val d'Adige e impossibilitate ad avvalersi dei servizi degli enti dei territori di provenienza, qualora i bisogni rappresentati abbiano carattere di indifferibilità ed urgenza.
5. I destinatari del servizio di assistenza domiciliare "Dimissioni protette" (art. 1 comma 2 lett. c), finanziati in forma sperimentale con PNRR, indicati nella deliberazione di Giunta provinciale 30.08.2024 n. 1338 e s.m., sono persone non autosufficienti e/o in condizioni di fragilità che non hanno una rete formale o informale adeguata, costante e continuata e che dopo un ricovero ospedaliero o dimissione da struttura riabilitativa intendano rientrare presso il proprio domicilio.

#### **Art. 5 - Luoghi di intervento**

1. L'ambito territoriale di riferimento del servizio è il Territorio Val d'Adige, che comprende i Comuni di Trento, Aldeno, Cimone e Garniga Terme.
2. Il soggetto prestatore eroga il servizio nelle seguenti aree del Territorio Val d'Adige, corrispondenti alle seguenti sezioni:
  - sezione 1 circoscrizioni di Gardolo e Meano,
  - sezione 2 circoscrizioni di Bondone, Sardagna, Argentario, Povo, Villazzano, Centro storico e Piedicastello ,
  - sezione 3 circoscrizioni di Oltrevalle, Ravina-Romagnano, S. Giuseppe-S. Chiara, Mattarello, comuni di Aldeno, Cimone e Garniga Terme.
3. Il soggetto prestatore si impegna a garantire la continuità del servizio nei confronti degli utenti in carico al 31/12/2025 residenti in aree territoriali anche non corrispondenti alle sezioni di cui al comma 2 fino alla cessazione degli interventi.
4. Il soggetto prestatore si impegna in ogni caso a garantire il servizio anche nelle ipotesi previste all'art. 8 comma 2 della presente convenzione.
5. L'erogazione del servizio viene di norma espletata presso il domicilio dell'utente/nucleo familiare e, laddove previsto dal Piano assistenziale, anche presso spazi collettivi (per es. coabitazioni, comunità laiche o religiose - infermeria dei Frati francescani, alloggi protetti, ...), qualora detti contesti o strutture non siano in grado di provvedere autonomamente ai bisogni di assistenza delle medesime persone.

#### **Art. 6 - Descrizione delle prestazioni**

1. Il servizio deve essere realizzato privilegiando l'aspetto relazionale volto a mantenere, consolidare e ricostituire i legami delle reti primarie e secondarie della persona.
2. Le prestazioni da erogare sono programmate e personalizzate sulle necessità della persona o del nucleo familiare in carico e vengono svolte secondo un Piano assistenziale elaborato dal Servizio sociale del Comune con la famiglia ed eventuali ulteriori servizi (sanitari, territoriali, specialistici, ...).
3. Il Piano individualizzato "Dimissioni protette" è elaborato in modo integrato nell'equipe di cura della struttura sanitaria, dal Coordinatore di percorso del Servizio Cure domiciliari, dal Medico di

Medicina generale e dal Servizio sociale del Comune.

4. Il servizio prevede le seguenti prestazioni:

#### **A. Cura della persona**

##### **Cura dell'igiene personale**

- pulizia del viso, delle mani e dei piedi
- igiene intima
- igiene della bocca
- sbarbatura, taglio dei capelli
- taglio unghie delle mani e dei piedi
- bagno e igiene completa del corpo e dei capelli, anche a letto
- aiuto nella vestizione e svestizione
- cambio e gestione ausili incontinenza (ad esempio: cambio pannolone, svuotamento sacchetto urina e sacca per stomia)

##### **Mobilizzazione**

- aiuto nell'alzata dal letto e nel coricamento
- aiuto nel movimento di arti invalidi e nell'utilizzo di ausili sanitari
- aiuto per una corretta deambulazione
- mobilizzazione della persona allettata

##### **Alimentazione**

- aiuto nella preparazione dei pasti e ove necessario preparazione pasti
- aiuto nell'assunzione e conservazione dei pasti
- corretta conservazione degli alimenti (controllo della data di scadenza degli alimenti)
- controllo della dieta

##### **Supporto alla cura della salute**

- tenuta dei contatti con il medico di medicina generale, previo accordo con il Servizio sociale
- attività di supporto, raccordate ad eventuali programmi integrati con i servizi di salute mentale, finalizzate alla stimolazione, al sostegno psichico-relazionale e all'integrazione sociale
- collaborazione nell'attuazione di attività di assistenza alla persona di carattere sanitario, secondo le indicazioni fornite dal personale sanitario (es. supervisione nell'assunzione della terapia, promemoria assunzione terapie, osservazione e monitoraggio della situazione di salute in generale).

#### **B. Cura della casa, del vestiario e corredo (in quanto funzionali e strettamente connesse alle prestazioni di cui al punto precedente)**

##### **Interventi di pulizia ordinaria, limitatamente ai locali nei quali si svolgono le prestazioni previste dalla lettera A**

- riassetto della cucina (pulizia piano cottura, lavaggio stoviglie, lavello e tavola da pranzo, ecc.)
- pulizia e sanificazione dei servizi igienici
- arieggio degli ambienti, rifacimento del letto, riordino della stanza, della biancheria e degli indumenti
- pulizia dei pavimenti
- supervisione e gestione della raccolta differenziata dei rifiuti

**Interventi di pulizia straordinaria (una volta all'anno su valutazione sociale e per prestazioni definite in base al bisogno)**

**Cura vestiario e corredo**

- cura a domicilio del cambio e del lavaggio a mano o in lavatrice della biancheria personale e della biancheria da letto, da bagno nonché da cucina e del vestiario
- stiratura indumenti e corredo
- rammendo, se urgente o minimale

**C. Sostegno nella vita quotidiana, sociale e di relazione**

- sostegno e stimolo alla vita di relazione in collaborazione con gli enti e le associazioni di volontariato del territorio, assumendo un ruolo propositivo e di facilitazione all'accesso alle relative proposte aggregative e ricreative e/o promuovendo in via diretta, anche tramite il coinvolgimento del volontariato, iniziative rivolte all'accompagnamento a servizi di prossimità e alla creazione di reti di vicinato;
- gestione di accompagnamenti presso strutture per cicli di terapie, visite mediche o attività similari. L'accompagnamento prevede anche l'assistenza durante la permanenza della persona nelle strutture, dove richiesto dal medico e qualora concordato in fase di attivazione del servizio;
- azioni di supporto ai familiari, anche in termini di aiuto e accompagnamento nella cura del soggetto fragile con sostegno individualizzato nell'ambito della relazione con l'utente;
- gestione delle chiavi di casa previa formale autorizzazione rilasciata dall'assistito o da un suo familiare al soggetto prestatore;
- disbrigo di commissioni personali (a titolo esemplificativo: rapporti con uffici pubblici, Istituti di credito o assicurativi, pagamento di utenze, spesa per generi di prima necessità, ecc.).

**Art. 7 - Modalità di accesso al servizio e tempistica per l'attivazione**

1. Il servizio viene erogato con le seguenti modalità:

- a) in via ordinaria, di norma a tempo indeterminato e continuativo;
- b) di sollievo, in forma temporanea per rispondere a particolari situazioni e fino ad un massimo di 100 ore complessive per ciascun utente;
- c) integrata con il comparto sanitario per "Dimissioni protette", erogate in forma temporanea in base alle Linee guida approvate con deliberazione di Giunta provinciale 30.08.2024 n. 1338 e s.m. (Azione A1);
- d) di rafforzamento dell'attuale offerta dei servizi di assistenza domiciliare (Azione B1).

2. Il servizio di cui ai punti c) e d) è erogato ad un numero limitato di utenti sulla base di specifiche progettualità con fondi PNRR, fino alla scadenza del 31 marzo 2026 o eventuale proroga, e successivamente potrà essere finanziato con fondi comunali.

3. Il Comune gestisce direttamente la procedura di ammissione alla fruizione del servizio di cui al precedente comma 1 punti a), b) e c), che prevede:

- accesso al Servizio sociale da parte della persona (o suo rappresentante)/nucleo familiare e/o della sua famiglia;
- analisi e valutazione dei bisogni attraverso colloqui ed eventuali visite domiciliari da parte

- dell'assistente sociale;
- stesura del Piano assistenziale/Piano individualizzato per le dimissioni protette;
- formalizzazione della scelta del soggetto prestatore;
- formalizzazione della domanda amministrativa;
- calcolo del punteggio per l'inserimento in lista d'attesa;
- approvazione periodica dell'elenco degli utenti ammessi alla fruizione del servizio ed eventuale elaborazione della lista d'attesa sulla base del punteggio assegnato.

4. Il Comune autorizza, mediante comunicazione formale al soggetto prestatore, l'attivazione del servizio di cui ai punti a), b) e d) del comma 1. del presente articolo e le richieste di aumento ore di utenti con servizio già attivo, trasmette al soggetto prestatore i nominativi degli utenti, secondo l'ordine della lista d'attesa. Il soggetto prestatore, entro 7 (sette) giorni di calendario dal giorno della richiesta (giorno ricevimento richiesta incluso) deve attivare il servizio dandone formale comunicazione al Comune indicando la data di presa in carico. Nei casi urgenti segnalati dal Servizio sociale e nei servizi integrati per dimissioni protette, la presa in carico e l'avvio/aumento orario degli interventi deve avvenire entro 2 (due) giorni di calendario dal giorno della richiesta (giorno ricevimento richiesta incluso).

5. Nei casi di piano orario particolarmente corposi e articolati è possibile concedere un margine temporale di 15 giorni e comunque nel minor tempo possibile, per completare l'attivazione dell'intero piano orario, e sempre previo accordo con l'utenza.

6. Per il servizio di cui al comma 1, lett. c) la procedura di ammissione e di attivazione è definita dalla deliberazione di Giunta provinciale 30.08.2024 n. 1338 e s.m..

#### **Art. 8 - Mancate attivazioni del servizio**

1. In caso di mancate attivazioni, ripetute senza giustificato motivo da parte del soggetto prestatore per un numero superiore a 10 volte in un anno, il Comune sospende le nuove attivazioni nei confronti del soggetto prestatore per un periodo di 2 mesi, fatto salvo quanto previsto dall'art. 7 comma 5.

2. Qualora in una sezione vengano sospesi tutti i soggetti prestatori iscritti il Comune di Trento chiede di subentrare ai soggetti prestatori iscritti nelle altre sezioni in virtù dell'impegno assunto all'art. 5, comma 4 della presente convenzione.

#### **Art. 9 - Giorni, orari, durata delle prestazioni**

Le prestazioni da erogare hanno le seguenti caratteristiche:

prestazioni di cui all'art. 1, comma 2., punti a) e b):

1. Il servizio deve essere sempre garantito salvo l'avverarsi di cause di forza maggiore. In tali circostanze il soggetto prestatore dovrà tempestivamente avvisare sia il Servizio sociale sia gli utenti, dichiarare la sussistenza delle cause di forza maggiore e adoperarsi per l'espletamento delle prestazioni concordate nei modi e nei tempi migliori possibili.

2. Le prestazioni possono essere richieste dal Comune **anche** su sette giorni settimanali, festività incluse, di norma nella fascia oraria che va dalle 7.00 alle 23.00 così declinata:

- alzata: 7.00-10.00
- pranzo: 10.00-13.00
- socio-relazionale e commissioni, varie: 13.00-17.00
- cena: 17.00-20.00

- allettamento: 19.00-23.00

3. Gli operatori devono recarsi dalla persona assistita/nucleo familiare secondo gli orari definiti nel Piano assistenziale. Nelle situazioni complesse e per ragioni di sicurezza, l'intervento può essere svolto con la compresenza di due operatori.

4. La durata minima di ogni singolo accesso presso l'utente (esclusi i tempi di spostamento) è di norma di un'ora, aumentabile secondo moduli aggiuntivi di quindici minuti, fino ad una durata massima di 120 minuti, anche nell'ambito di un unico accesso. Solo per l'allettamento serale ed eventuali altre prestazioni valutate dal Servizio sociale l'intervento può avere una durata minima di trenta minuti. Per esigenze particolari l'accesso può avere una durata maggiore.

prestazioni di cui all'art. 1, comma 2, punto c):

1. Sulla base del piano individualizzato dimissioni protette le prestazioni dovranno essere erogate ai sensi di quanto stabilito dalla Delibera della Giunta provinciale n. 1138 di data 30 agosto 2024 ed eventuali ss.mm.

#### **Art. 10 - Mancate ore di servizio individuale, assenze, sospensioni**

1. La persona che fruisce del servizio è tenuta a dare al soggetto prestatore preventiva comunicazione telefonica o telematica della propria assenza dal domicilio, almeno 24 ore prima del servizio programmato. Nel caso in cui detta comunicazione non venga effettuata o venga effettuata in un tempo inferiore alle 24 ore, il Comune riconosce al soggetto prestatore per le mezz'ore/ore di mancato servizio, il 50% del valore della tariffa.

2. Per gli interventi da effettuare nei giorni di domenica e lunedì il preavviso di assenza deve pervenire entro la giornata del venerdì precedente.

3. Se per cause di forza maggiore, dovute a motivi imprevedibili non imputabili all'utente (accesso in pronto soccorso, ricovero ospedaliero, decesso) e non comunicati al soggetto prestatore, la prestazione non viene erogata, è riconosciuta la tariffa per la prima mezz'ora/ora di servizio programmata e limitatamente al primo accesso giornaliero sul singolo utente.

4. Il soggetto prestatore deve avvisare prontamente il Comune di ogni assenza dell'utente e presentare mensilmente la rendicontazione delle ore di mancato servizio per singolo utente, con la specifica del giorno e dell'orario.

5. Nei periodi di degenza ospedaliera delle persone seguite a domicilio, il servizio viene così regolato:

- qualora si tratti di persona o di coppia con figli e/o contesto parentale ed amicale di riferimento, il servizio viene sospeso, salvo diversa valutazione del Servizio sociale;
- qualora si tratti di persona o di coppia priva di contesto parentale ed amicale significativo, su valutazione del Servizio sociale, l'intervento permane per assicurare il sostegno alla persona, per curare il cambio ed il lavaggio della biancheria, nonché per tenere i rapporti con il personale medico o paramedico della struttura sanitaria e per il mantenimento della situazione abitativa e il disbrigo di commissioni personali.

6. Nei casi invece in cui il soggetto prestatore non effettui i servizi previsti a favore delle persone interessate per cause non imputabili alle persone stesse o al Comune (a titolo esemplificativo per eventi atmosferici, problemi tecnici particolari, interruzioni o difficoltà nella viabilità...) non sarà riconosciuta al soggetto prestatore alcuna tariffa per "tentato servizio", pur rimanendo l'obbligo di darne adeguata comunicazione alla persona interessata ed al Servizio sociale secondo le modalità sopra previste.

## **Art. 11 - Programmazione e verifica**

1. Il servizio deve essere svolto secondo il metodo della programmazione e verifica, sulla base dei Piani assistenziali/Piani individualizzati dimissioni protette. Il soggetto prestatore deve mantenere organici e sistematici contatti con il Servizio sociale territoriale per riferire circa l'andamento degli interventi e la situazione dell'utente, ai fini di eventuali adeguamenti dei Piani assistenziali, di cui rimane responsabile il Servizio sociale territoriale.
2. Le verifiche e le valutazioni in itinere devono realizzarsi con il coinvolgimento del soggetto prestatore, ottimizzando gli strumenti operativi e tecnologici in uso.
3. I referenti tecnici di cui all'art. 14 o gli assistenti sociali del Comune possono richiedere specifiche riunioni di verifica e valutazione, coinvolgendo, se del caso, anche gli operatori direttamente impiegati nell'erogazione delle prestazioni, senza che queste siano riconosciute come ore di assistenza domiciliare da parte dell'Amministrazione comunale.
4. Esclusivamente per situazioni ad alta complessità (disagio psichico, grave marginalità sociale ...) la cui necessità sia riconosciuta e quantificata dal Servizio sociale, è possibile coinvolgere gli operatori domiciliari in incontri di verifica e valutazione sociale. In tal caso, rientrano tra le attività di supporto previste nell'ambito delle prestazioni di aiuto domiciliare e sono riconosciute come ore di assistenza domiciliare.

## **Art. 12 - Gruppi di lavoro e monitoraggio del servizio**

Il Comune e il soggetto prestatore si impegnano a realizzare incontri periodici di dialogo, confronto e di condivisione con tutti i soggetti prestatori iscritti all'Elenco nell'ambito dell'applicazione sperimentale delle *Linee di indirizzo per un sistema a sostegno della domiciliarità e delle persone anziane e dei loro familiari in Provincia di Trento*. Si impegnano inoltre a organizzare incontri di verifica e valutazione delle attività anche per la messa a punto dei necessari collegamenti con la rete dei servizi per la definizione di ulteriori sinergie utili al miglioramento degli interventi.

## **Art. 13 - Risorse di personale, trattamento, requisiti**

1. Il soggetto prestatore deve eseguire le prestazioni con organizzazione di personale e strumenti propri, nel rispetto e secondo le modalità previste dalla presente convenzione, nonché dalle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative in materia.
2. Il soggetto prestatore deve disporre di un'organizzazione tecnico-amministrativa adeguata in termini di numero e qualifica, alla rilevanza sociale del servizio ed alla natura quantitativa e qualitativa delle prestazioni per tutto l'arco temporale di durata della presente convenzione.
3. Le attività previste dalla presente convenzione rientrano nell'ambito dei servizi alla persona e pertanto devono essere espletate in modo tale da stabilire un rapporto di fiducia, efficacia, efficienza e semplificazione tra i cittadini/utenti, il medesimo soggetto prestatore ed il Comune.
4. Tutte le prestazioni devono essere realizzate privilegiando l'aspetto relazionale volto a mantenere, consolidare e ricostituire i legami delle reti primarie e secondarie della persona. Ciò anche al fine di attuare un'azione di monitoraggio dello stato di salute fisica e psichica dell'utente, intercettare precocemente situazioni di rischio e consentire una rapida attivazione di interventi idonei.
5. Il soggetto prestatore cura inoltre:
  - a) l'organizzazione degli orari di lavoro degli operatori, in conformità alle indicazioni contenute nel Piano assistenziale/Piano individualizzato dimissioni protette;

- b) la scelta degli operatori da assegnare ai singoli utenti, tenuto conto delle eventuali indicazioni del Servizio sociale per quanto riguarda l'abbinamento utente-operatore, delle disponibilità esistenti e delle caratteristiche professionali e personali necessarie per affrontare adeguatamente i casi specifici;
- c) l'organizzazione delle cessazioni e delle sostituzioni in caso di assenza degli operatori per ferie, permessi, malattie, ecc., salvaguardando le necessità dell'utenza. Le sostituzioni saranno preventivamente programmate attraverso il passaggio delle informazioni tra operatore titolare e sostituto al fine di garantire la continuità del servizio e del Piano assistenziale. In caso di assenze improvvise dell'operatore, la sostituzione verrà garantita allo stesso modo sopra descritto e organizzata tempestivamente, dandone immediata comunicazione all'utente e al Comune;
- d) la supervisione a favore del personale a contatto diretto ed abituale con i beneficiari, che può essere svolta, con riferimento alla metodologia e all'analisi dei casi, anche da professionisti interni al soggetto prestatore non coinvolti nella gestione del caso; con riferimento al supporto all'elaborazione dei vissuti degli operatori, la supervisione deve essere effettuata da professionisti esterni al soggetto prestatore;
- e) un'adeguata vigilanza sul comportamento e sull'idoneità professionale del personale, di cui è responsabile;
- f) l'intervento tempestivo in caso di violazioni o inadeguatezze del personale, con idonee misure organizzative o con il ricorso a provvedimenti disciplinari, nonché, se del caso, con la sostituzione;
- g) il raccordo costante con il Servizio sociale.

6. Nella strutturazione del servizio il soggetto prestatore deve tenere in debita considerazione le esigenze di continuità e stabilità assistenziale degli utenti, adottando un modello organizzativo che riduca la rotazione degli operatori coinvolti sul singolo caso. Le rotazioni e sostituzioni degli operatori devono pertanto essere limitate e graduali nel tempo e comunque gestite con modalità tali da evitare gravi situazioni di disagio per le persone destinatarie degli interventi.

7. Per una efficiente gestione del servizio, il soggetto prestatore è tenuto ad adottare idonee modalità di controllo delle presenze degli operatori, tenendo informato il Comune circa i meccanismi e gli esiti dell'attività di controllo effettuata. In particolare il soggetto prestatore dovrà disporre di un adeguato sistema automatizzato di rilevazione dei tempi di inizio e di ultimazione dei servizi resi a domicilio degli utenti. Tale sistema di rilevazione può basarsi sull'utilizzo di Qrcode ed applicazioni smartphone o altra tecnologia equivalente.

8. Ogni operatore deve essere in possesso di un tesserino identificativo di riconoscimento munito di fotografia, generalità e qualifica professionale, puntato in maniera visibile.

9. Il soggetto prestatore è tenuto ad osservare le norme e le prescrizioni delle leggi e dei regolamenti in materia di tutela, sicurezza e salute, assicurazione, previdenza e assistenza dei lavoratori, assolvendo agli obblighi previdenziali, assicurativi e fiscali nei confronti degli enti preposti.

10. Il soggetto prestatore è tenuto ad applicare ai dipendenti e/o ai soci lavoratori condizioni economico-normative non inferiori a quelle previste dal Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro delle Cooperative Sociali e relativo integrativo provinciale (CIP).

11. Per il personale impiegato nella realizzazione dei servizi oggetto della presente convenzione e nell'attività di coordinamento di cui al successivo art. 14 devono essere rispettate le disposizioni

vigenti in materia di autorizzazione, accreditamento e vigilanza dei soggetti che operano in ambito socio assistenziale e quelle del Catalogo, per quanto attiene alla definizione dei profili professionali e alla rispondenza agli standard di qualità.

12. In ogni caso, il personale con titolo di OSA o OSS deve essere destinato in via prioritaria alle funzioni ad alto contenuto o intensità assistenziale (prestazioni enucleate all'art. 6, comma 4, lettera A). Il personale privo di titolo OSA OSS deve essere destinato in via prioritaria alle prestazioni enucleate all'art. 6, comma 4, lettere B e C della presente convenzione.

#### **Art. 14 - Coordinamento tecnico-operativo**

1. Il soggetto prestatore individua una figura di coordinamento che si occupa dell'organizzazione delle attività domiciliari, prestando particolare attenzione a ridurre la turnazione degli operatori sulle singole situazioni e gli spostamenti degli stessi sul territorio.

2. Per le prestazioni da erogare, deve essere incaricato un referente tecnico per ciascuna delle 5 zone corrispondenti alle sedi territoriali del Servizio sociale sul Territorio Val d'Adige, così suddivise:

- Zona A: circoscrizioni di Gardolo e Meano;
- Zona B: circoscrizioni di Centro storico e Piedicastello, Sardagna e Bondone;
- Zona C: circoscrizioni di Argentario, Povo, Villazzano
- Zona D: circoscrizioni di S. Giuseppe - S. Chiara, Ravina-Romagnano, comuni di Aldeno, Cimone e Garniga terme;
- Zona E: circoscrizioni di Oltrefersina e Mattarello.

3. Laddove necessario e in accordo con il Comune, si può prevedere l'affiancamento di un secondo referente tecnico per ogni zona.

4. Le attribuzioni dei referenti tecnici devono comprendere almeno le seguenti attività:

- monitoraggio dell'andamento delle attività realizzate a domicilio, con supervisioni e verifiche puntuali presso il domicilio dell'utente con cadenza almeno annuale;
- supporto agli operatori nel rapporto con l'utente e la famiglia nella gestione del Piano assistenziale/Piano individualizzato dimissioni protette, del piano di lavoro;
- verifica della corretta adozione di strumenti utili alla gestione della situazione a domicilio.

5. I referenti tecnici tengono i rapporti con gli assistenti sociali della competente struttura organizzativa comunale, partecipando alle riunioni periodiche di verifica, nonché partecipando e/o promuovendo incontri dedicati per situazioni di particolare complessità.

6. I referenti tecnici, ognuno per il proprio territorio, garantiranno la presenza nel corso della visita domiciliare prevista all'avvio di ogni singolo servizio e nel corso delle visite domiciliari periodiche di controllo.

7. Il soggetto prestatore deve garantire, mediante adeguata turnistica, la reperibilità di almeno un referente tecnico o altra figura di direzione sull'intero arco temporale giornaliero di esecuzione delle prestazioni (h. 7.00-23.00, sia festivo che feriale) per la gestione di eventuali situazioni di emergenza. Il numero telefonico di reperibilità deve essere comunicato al Comune.

#### **Art. 15 – Sistema informatico di gestione**

1. Il soggetto prestatore deve garantire, per l'intera durata della convenzione e a proprie spese,

una piena e fattiva collaborazione al processo di implementazione della gestione informatizzata comunale, anche attraverso la partecipazione ad apposite riunioni, nonché l'esecuzione di ogni adempimento necessario ad assicurare la compatibilità e l'interazione del proprio sistema applicativo-informatico con quello utilizzato dal Comune per il caricamento delle ore di servizio erogate per ogni utente. A tal fine, il Comune potrà richiedere al soggetto prestatore, che deve intendersi fin d'ora obbligato al relativo adempimento, di predisporre un flusso dati nei formati .CSV o .XLSX, oppure un sistema di collaborazione applicativa tramite web service con la Cartella Sociale Informatizzata con la rendicontazione delle ore erogate secondo le specifiche fornite dall'Amministrazione stessa.

2. La rendicontazione delle ore di servizio effettuate per singolo utente nel mese precedente dovrà essere elaborata e trasmessa al Comune entro il giorno 10 (dieci) del mese successivo a quello cui si riferisce. Il Comune fornisce un apposito file nel quale riportare tutte le informazioni, i dati, le motivazioni ed i codici necessari al fine del pagamento, secondo un fac-simile che viene trasmesso all'avvio degli interventi. Il riepilogo deve essere restituito nei formati .CSV o .XLSX, secondo un tracciato compatibile con il caricamento massivo all'interno del sistema informativo unico provinciale utilizzato dal Comune - Cartella Sociale Informatizzata. Potranno comunque essere richieste ulteriori schede riepilogative e di dettaglio sull'attività del servizio.

#### **Art. 16 - Mezzi e dispositivi**

1. Per facilitare l'erogazione dei servizi previsti nella presente convenzione e garantire la qualità, il soggetto prestatore deve utilizzare:

- a) dispositivi per la rilevazione automatizzata della presenza del personale che opera a domicilio degli utenti;
- b) dispositivi di protezione individuali, adeguati in relazione alla valutazione dei rischi, per lo svolgimento dei servizi a tutela della salute dello stesso utente, oltre che dell'operatore.

#### **Art. 17 – Formazione ed aggiornamento del personale e dei collaboratori**

- 1. Il soggetto prestatore deve garantire la formazione obbligatoria prevista dal sistema di accreditamento provinciale oltre che dalla normativa vigente.
- 2. Il Comune si riserva la possibilità di proporre tematiche per la formazione degli operatori in linea con gli obiettivi e le indicazioni del Piano sociale e delle Linee di indirizzo per un sistema a sostegno della domiciliarità delle persone anziane e dei loro familiari in Provincia di Trento.

#### **Art. 18 – Sicurezza**

- 1. La valutazione che il Comune effettua circa l'idoneità dell'ambiente e delle attrezzature utilizzate nello svolgimento dei servizi di assistenza domiciliare è limitata ad una rilevazione di carenze strutturali evidenti e non rappresenta una formale valutazione tecnica. È onere del soggetto prestatore, in qualità di datore di lavoro (e quindi di preposto) del proprio personale dipendente, segnalare al Comune l'esistenza di aspetti di rischio successivamente rilevati dagli operatori di assistenza nello svolgimento del servizio, nonché le loro implicazioni sullo svolgimento del servizio stesso.
- 2. Il Comune, tramite l'assistente sociale referente del caso individua le soluzioni più opportune da adottare per la rimozione del rischio o ridefinirà il Piano assistenziale/ Piano individualizzato dimissioni protette, ove non possibile la rimozione del rischio.

## Art. 19 – Tariffa

1. La tariffa della singola prestazione da corrispondere al soggetto prestatore per il servizio di cui alla presente convenzione è la seguente (oneri fiscali esclusi):

GIORNI in cui viene erogata la PRESTAZIONE	DURATA TEMPORALE della PRESTAZIONE	TARIFFA
da lunedì a sabato	1 ora	€ 37,00
	30 minuti	€ 21,43
domenica e festivi infrasettimanali	1 ora	€ 41,18
	30 minuti	€ 23,51

2. Nel caso di prestazioni superiori all'ora, in moduli aggiuntivi di 15 minuti, viene corrisposta la tariffa proporzionata alla tariffa oraria.
3. La tariffa oraria di cui al comma 1 è comprensiva di tutti i costi necessari a garantire la completa gestione dei servizi secondo quanto previsto dalla presente convenzione.
4. La tariffa può subire variazioni, nei limiti delle risorse disponibili, nei seguenti casi:
  - a) nuova approvazione o aggiornamento degli atti programmati provinciali in materia;
  - b) adeguamenti del CCNL e CIP;
  - c) eventi straordinari
5. I nuovi importi vengono individuati con apposito provvedimento e comunicati ai soggetti prestatori iscritti nell'Elenco. La convenzione è da ritenersi automaticamente aggiornata.

## Art. 20 - Modalità di pagamento

1. La spesa da addebitare per il servizio viene liquidata mensilmente, a seguito di emissione di regolare documento fiscale (fattura elettronica). Le prestazioni di cui all'art. 1 comma 2 lettere b) e c) vanno fatturate separatamente.
2. Vanno indicate ed addebitate mensilmente in fattura:
  - le mezz'ore/ore con le eventuali frazioni effettuate a domicilio dell'utente;
  - le mezz'ore/ore con le eventuali frazioni svolte per gli incontri di verifica e valutazione di cui all'art. 11 comma 4, che coinvolgono gli operatori domiciliari, previamente autorizzate dal Comune;
  - le mancate mezz'ore/ore con le eventuali frazioni per le quali è previsto un indennizzo pari al 50% della tariffa oraria ai sensi di quanto disposto all'art. 10 della presente convenzione;
  - le mancate mezz'ore/ore con le eventuali frazioni di servizio per le quali è previsto un indennizzo pari al 100% della tariffa oraria per la prima ora di servizio programmata e limitatamente al primo accesso giornaliero, ai sensi di quanto disposto all'art. 10 della presente convenzione.
3. Le mezz'ore e le ore con le eventuali frazioni svolte per gli incontri di verifica e valutazione possono essere fatturate con tempistiche differenti, previo accordo con il Comune.

4. Prima di procedere ai pagamenti, il Servizio Welfare e Coesione sociale effettua le necessarie verifiche contabili e di conformità del servizio, nonché l'avvenuto versamento dei contributi assicurativi, previdenziali e di quelli dovuti agli enti bilaterali con l'acquisizione del DURC. In caso di inadempienza contributiva si applicano le disposizioni di cui all'art. 11, comma 6 del D.Lgs. n.36/2023.

5. Il soggetto prestatore deve emettere una fattura elettronica da trasmettere tramite SdI (Sistema di interscambio) al Comune. La fattura deve necessariamente riportare Codice Univoco Ufficio, Numero e data Ordine di Acquisto e il CIG che verranno comunicati prima dell'avvio del servizio. Il Comune non risponde dei ritardi conseguenti alla mancata indicazione in fattura elettronica dei codici sopra descritti.

6. Nelle fatture emesse per le prestazioni finanziate con fondi PNRR di cui all'art. 1 comma 2, lettere b) e c), oltre alle informazioni sopra indicate, dovranno essere riportare anche:

- l'indicazione della missione, componente, linea di investimento: "PNRR M5 C2 Linea di Investimento 1.1 - SUB INVESTIMENTO 1.1.3 "Rafforzare i servizi sociali domiciliari per garantire una dimissione assistita precoce e prevenire il ricovero in ospedale" Azione A.1/ B.1;
- laddove possibile il Logo "Finanziato dall'Unione Europea – next generation EU"
- il CUP.

7. Il soggetto prestatore invia entro il decimo giorno del mese successivo a quello al quale si riferisce il pagamento il prospetto riepilogativo recante i dati significativi per la fatturazione di cui all'art. 15, comma 2.

8. Il Comune provvede al pagamento entro il termine massimo di 30 (trenta) giorni dal ricevimento della fattura; l'emissione della fattura dovrà essere successiva all'espletamento delle procedure di accertamento, con esito positivo, della conformità delle prestazioni (con emissione del certificato di pagamento che attesta la regolare esecuzione degli interventi). Per l'espletamento della procedura diretta ad accettare la conformità secondo quanto sopra descritto, il Comune si riserva il termine massimo di giorni 30 (trenta) decorrenti dall'avvenuta comunicazione di cui al comma 7 del presente articolo. L'accertamento è effettuato da parte del Dirigente comunale competente (attualmente il Dirigente del Servizio Welfare e Coesione Sociale) o suo delegato e comunicato al soggetto prestatore.

9. I termini sono sospesi nel caso in cui la fattura venga respinta perché incompleta, contestata o irregolare fiscalmente.

#### **Art. 21 - Ulteriori obblighi a carico del soggetto prestatore ai fini PNRR**

1. Il soggetto prestatore ha l'obbligo di fornire tempestivamente tutta la documentazione e le informazioni che verranno richieste dal Comune e necessarie ad assolvere agli obblighi in materia di monitoraggio, controllo e rendicontazione del servizio finanziato nell'ambito e secondo le norme dettate dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR).

2. Gli atti ed i documenti relativi al servizio in oggetto devono riportare la dichiarazione "finanziato dall'Unione europea-NextGenerationEU" e negli stessi deve essere valorizzato l'emblema dell'Unione europea del Ministero del lavoro e della Provincia Autonoma di Trento.

3. Alla presente convenzione, finanziata in parte con risorse PNRR, trovano integrale applicazione i commi 2, 3, 3bis, 4 e 6 dell'art. 47 del Decreto Legge 31 maggio 2021, n. 77 convertito con modificazioni dalla L. 29 luglio 2021, n. 108.

4. Qualora dovessero pervenire disposizioni diverse in tema di normativa applicabile rispetto a quanto indicato nel presente articolo, queste ultime trovano diretta applicazione anche per quanto riguarda la presente convenzione senza necessità di apportare modifiche allo stesso con specifici atti.

#### **Art. 22 - Obblighi assicurativi e di sicurezza**

1. Il soggetto prestatore, in relazione agli obblighi assunti con la presente convenzione, è responsabile in caso di infortuni o danni eventualmente subiti da persone e cose del soggetto prestatore stesso, di terzi e dell'Amministrazione comunale.
2. Il soggetto prestatore è ritenuto responsabile di ogni danno imputabile a negligenza del personale che a qualsiasi titolo viene dedicato all'esercizio delle attività previste dal servizio; ha pertanto a suo carico la rifusione di eventuali danni e ammanchi.
3. A tale scopo si dà atto che il soggetto prestatore ha provveduto al deposito, presso il Comune di Trento - Servizio Welfare e Coesione sociale di copia della/e polizza/e assicurativa/e a copertura rischi, infortuni e responsabilità civile (RCT/RCO) anche nei confronti del personale operante nell'ambito del servizio.
4. È obbligo del soggetto prestatore rispettare e far rispettare al proprio personale per l'esecuzione del servizio tutte le norme contenute nel D.Lgs. 81/2008 e s.m..
5. Il soggetto prestatore si impegna ad adottare tutti i mezzi ritenuti necessari a garantire una perfetta rispondenza alle vigenti disposizioni igienico-sanitarie previste per lo svolgimento del servizio oggetto della presente convenzione.

#### **Art. 23 - Riservatezza e trattamento dei dati personali**

1. Il soggetto prestatore ha l'obbligo di rispettare e di far rispettare al personale la riservatezza delle informazioni di cui venga a conoscenza durante la realizzazione del servizio, impegnandosi a non consentire l'accesso a soggetti non autorizzati a notizie o informazioni inerenti i dati trattati nell'ambito degli interventi.
2. Il Comune e il soggetto prestatore sono tenuti al rispetto e all'applicazione della normativa in vigore in materia di trattamento di dati personali (Regolamento UE 2016/679; decreto legislativo n. 196/2003).
3. In relazione alla presente convenzione, il Comune e il soggetto prestatore sono contitolari del trattamento dei dati personali. Le finalità e i mezzi del trattamento sono disciplinati congiuntamente in uno specifico accordo sottoscritto ai sensi dell'art. 26, punti 1 e 2 del Regolamento UE 27.04.2016, n. 2016/679.

#### **Art 24 - Codice di comportamento e disposizioni anticorruzione**

1. Il soggetto prestatore è tenuto nella realizzazione degli interventi al rispetto degli obblighi derivanti dal Codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Trento (rinvenibile sul [sito](#) dell'Amministrazione comunale), per quanto compatibili, impegnandosi pertanto ad osservarli e a farli osservare ai propri dipendenti, collaboratori e partner.
2. Fermo restando l'obbligo di denuncia all'Autorità giudiziaria, il soggetto prestatore si impegna a segnalare tempestivamente al Comune ogni illecita richiesta di denaro, prestazione o altra utilità ovvero offerta di protezione, nonché ogni tentativo di intimidazione o condizionamento di natura criminale che venga avanzata nel corso dell'esecuzione del servizio nei confronti di un proprio

rappresentante, dipendente o collaboratore a qualsiasi titolo.

### **Art. 25 - Obblighi in materia di tracciabilità dei flussi finanziari**

Il soggetto prestatore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m. che comportano, in particolare:

- a) l'utilizzo di conti correnti bancari o postali dedicati alle commesse pubbliche, anche in via non esclusiva;
- b) l'effettuazione dei movimenti finanziari relativi alle commesse pubbliche esclusivamente mediante lo strumento del bonifico bancario o postale ovvero attraverso l'utilizzo di altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni;
- c) l'indicazione negli strumenti di pagamento relativi ad ogni transazione del codice identificativo di gara (CIG).

### **Art. 26 – Cause di risoluzione della convenzione e cancellazione dall'Elenco**

1. La risoluzione della convenzione comporta automaticamente la cancellazione dall'Elenco.
2. La convenzione è risolta, su iniziativa del Comune, nei seguenti casi:
  - a) perdita dei requisiti previsti dall'Avviso;
  - b) grave inosservanza degli obblighi previsti dalla presente convenzione e dagli atti in essa richiamati, reiterate irregolarità nella conduzione ed organizzazione complessiva del servizio che possano arrecare danni agli utenti o anche indirettamente grave danno alla qualità del servizio e/o rischi di danni economici e/o di immagine al Comune;
  - c) opposizione ai sensi dell'art. 27, comma 2;
  - d) violazione degli obblighi derivanti dal Codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Trento così come previsti all'art. 24.
3. Nel caso in cui ricorrono le ipotesi previste al comma 2, viene data comunicazione scritta via posta elettronica certificata al soggetto prestatore e avviato il contraddittorio tra le parti. L'eventuale cancellazione del soggetto prestatore dall'Elenco e la risoluzione della convenzione viene disposta con provvedimento dirigenziale che garantisce in ogni caso il riconoscimento degli interventi realizzati fino alla data di adozione del provvedimento.
4. La convenzione può essere risolta in qualsiasi momento dal soggetto prestatore iscritto all'Elenco con preavviso scritto di almeno 60 giorni rispetto alla data fissata per la disdetta, trasmesso via posta elettronica certificata.
5. In caso di risoluzione della convenzione il soggetto prestatore si obbliga a mettere a disposizione del Comune, in via provvisoria, il personale dedicato ai servizi per il tempo necessario all'attivazione e alla conclusione del procedimento per l'individuazione di un nuovo soggetto prestatore.

### **Art. 27 - Vicende soggettive del soggetto prestatore**

1. La cessione dell'attività o l'affitto di azienda o di ramo d'azienda e gli atti di trasformazione, fusione e scissione relative al soggetto prestatore non hanno singolarmente effetto nei confronti del Comune fino a che il cessionario, l'affittuario, ovvero il soggetto risultante dall'avvenuta trasformazione, fusione o scissione, non abbia documentato il possesso dei requisiti previsti di cui all'art. 4 dell'Avviso e non dichiari di assumersi gli impegni e gli obblighi derivanti dalla sottoscrizione della presente convenzione.

2. Nei 60 giorni successivi il Comune può opporsi al subentro del nuovo soggetto nell'iscrizione all'Elenco e procedere alla cancellazione dallo stesso, se non risultano sussistere le condizioni di cui al comma 1.
3. Ferme restando le ulteriori previsioni legislative vigenti in tema di prevenzione della delinquenza di tipo mafioso e di altre gravi forme di manifestazione di pericolosità sociale, decorsi i 60 giorni di cui al comma 2 senza che sia intervenuta opposizione, il subingresso del nuovo soggetto si ha per accolto e il Comune procede alla presa d'atto dello stesso.
4. Qualora il soggetto prestatore iscritto all'Elenco e in presenza di uno o più interventi attivi apra una procedura per licenziamenti collettivi, interrompa l'attività o venga cancellato dall'Elenco o perda i requisiti per mantenere l'iscrizione, si applicano per analogia le procedure previste in caso di cambio gestione di appalto di servizi e disciplinate dall'articolo 32 della l.p. 2/2016.

#### **Art. 28 - Vigilanza**

Il Comune si riserva la possibilità di svolgere in qualsiasi momento attività di vigilanza sullo svolgimento del servizio e di procedere ad opportune rilevazioni e valutazioni anche in loco. Il soggetto prestatore si impegna a collaborare al fine di facilitare le relative verifiche.

#### **Art. 29 - Revisione della convenzione**

1. La presente convenzione può essere soggetta a revisione su iniziativa del Comune. Le eventuali modifiche devono essere preventivamente comunicate ai soggetti prestatori iscritti all'Elenco. La convenzione è da ritenersi automaticamente aggiornata.
2. Si applica in ogni caso quanto diversamente previsto da successive disposizioni normative o successivi provvedimenti della Provincia connessi alle eventuali situazioni di emergenza.

#### **Art. 30 - Foro competente**

Il Foro di Trento è competente per tutte le controversie che dovessero sorgere in dipendenza della presente convenzione. Qualunque contestazione o vertenza insorga tra le parti relativamente all'interpretazione ed esecuzione della convenzione, la stessa viene devoluta all'Autorità giudiziaria competente.

#### **Art. 31 - Oneri fiscali**

Il presente atto è soggetto a registrazione solo in caso d'uso ai sensi dell'articolo 1 Tariffa Parte 2 del D.P.R. 26 aprile 1986 n. 131.