

Odg : 122/2008
Pg n. 136480/2008
Data seduta: 21/07/2008
Data inizio vigore: 01/09/2008

REGOLAMENTO GENERALE IN MATERIA DI SERVIZI SOCIALI



COMUNE DI BOLOGNA

INDICE

CAPO I DISPOSIZIONI GENERALI

- Art. 1 Oggetto e finalità
- Art. 2 Definizioni
- Art. 3 Principi generali
- Art. 4 Destinatari degli interventi sociali
- Art. 5 Accesso universale al sistema integrato dei servizi sociali e priorità di intervento
- Art. 6 I diritti degli utenti
- Art. 7 La Carta dei Servizi
- Art. 8 I rapporti con il cittadino

CAPO II MODALITA' di ACCESSO E REQUISITI GENERALI DI AMMISSIONE AI SERVIZI

- Art. 9 L'accesso ai servizi
- Art. 10 Disposizioni procedurali
- Art. 11 Istruttoria
- Art. 12 Valutazione dello stato di bisogno
- Art. 13 Determinazione della situazione economica del richiedente
- Art. 14 Definizione del PAI
- Art. 15 Ammissione alle prestazioni
- Art. 16 Compartecipazione alla spesa
- Art. 17 Controllo sulle dichiarazioni sostitutive

CAPO III TIPOLOGIE DI SERVIZI: INDIRIZZI GENERALI PER LA VALUTAZIONE DEL BISOGNO E PER L'AMMISSIONE ALLE PRESTAZIONI

- Art. 18 Interventi di sostegno economico
- Art. 19 Servizi ed interventi domiciliari
- Art. 20 Servizi residenziali
- Art. 21 Servizi semi residenziali
- Art. 22 Interventi in emergenza

CAPO IV PROMOZIONE SOCIALE E SUSSIDIARIETÀ

- Art. 23 Promozione dei servizi di comunità
- Art. 24 Coprogettazione degli interventi sociali

CAPO V EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI SOCIALI MEDIANTE

ACCREDITAMENTO

- Art. 25 Oggetto e finalità dell'accREDITamento
- Art. 26 Soggetti ammessi all'accREDITamento
- Art. 27 Procedimento per la concessione dell'accREDITamento
- Art. 28 Criteri di valutazione
- Art. 29 Controlli
- Art. 30 Sospensione e decadenza
- Art. 31 Buono sociale
- Art. 32 Contratto di servizio

CAPO VI DISPOSIZIONI FINALI

- Art. 33 Tutela dei diritti
- Art. 34 Abrogazioni
- Art. 36 Entrata in vigore e norma finale

CAPO I
(DISPOSIZIONI GENERALI)

Art. 1
(*Oggetto e finalità*)

1. Il presente Regolamento disciplina i principi generali e le finalità cui si conforma il sistema integrato dei servizi sociali del Comune di Bologna; disciplina altresì i requisiti generali di accesso e di ammissione alle prestazioni socio-assistenziali e socio-sanitarie assicurate dal Comune, nonché i criteri che guidano l'erogazione delle stesse.
2. Il sistema integrato dei Servizi Sociali persegue la finalità di tutelare la dignità e l'autonomia delle persone, sostenendole nel superamento delle situazioni di bisogno o difficoltà, prevenendo gli stati di disagio e promuovendo il benessere psico-fisico, tramite interventi personalizzati, concepiti nel pieno rispetto delle differenze, delle scelte e degli stili di vita espressi dai singoli.
3. Il Comune determina, tramite gli atti e gli strumenti di programmazione previsti dalla legislazione nazionale e regionale, gli obiettivi di sviluppo dei Servizi Sociali nella città, sulla base dei bisogni del territorio.
4. Il Comune, in attuazione del principio di sussidiarietà, persegue la finalità di realizzare un sistema di servizi sociali capace di integrare servizi pubblici, attività del privato sociale, delle organizzazioni non profit, della società civile, del volontariato e delle famiglie.
5. Il sistema integrato dei servizi sociali favorisce le interazioni tra il bisogno sociale, il territorio e la comunità che lo abita, con l'obiettivo di rafforzare la coesione sociale attraverso la prevenzione del disagio e la condivisione dei compiti di sostegno e di cura.
6. Nella determinazione delle forme e modalità di sostegno o di partenariato pubblico/privato (PPP) nella produzione ed erogazione dei servizi e degli interventi sociali oggetto di coprogettazione, il Comune assume, in quanto direttamente applicabili, i principi enunciati nella Comunicazione della Commissione delle Comunità europee 26.4.2006, SEC (2006) 516, "Attuazione del programma comunitario di Lisbona: i servizi sociali d'interesse generale nell'Unione europea".

Art. 2
(*Definizioni*)

1. Ai fini del presente regolamento si intende:
 - a) per Servizi il complesso organizzato delle risorse umane e strumentali che il Comune e gli altri soggetti che concorrono al sistema integrato dei servizi sociali prepongono al perseguimento delle finalità di cui al precedente art. 1 comma 2;
 - b) per richiedente la persona che richiede l'assistenza dei servizi; Può essere persona diversa dal soggetto o dai soggetti che necessitano di assistenza.
 - c) per diretto interessato la persona o la famiglia destinataria dell'intervento socio – assistenziale;
 - d) per accesso ai servizi il momento in cui il richiedente si rivolge agli uffici comunali per ricevere informazioni o richiedere la presa in carico;
 - e) per presa in carico l'instaurazione della relazione professionale con i servizi;
 - f) per ammissione, l'approvazione di un PAI, elaborato a seguito della valutazione professionale del caso, con verifica della sussistenza dei requisiti e delle condizioni necessarie per riconoscere all'interessato gli interventi o le prestazioni indicate nel programma medesimo;

- g) per PAI il programma Assistenziale Individualizzato elaborato a seguito della valutazione professionale del caso. Il programma individualizzato può contenere o coincidere con un progetto educativo individualizzato, qualora il bisogno dell'assistito presenti l'esigenza di interventi di carattere educativo;
- h) per accreditamento il procedimento attraverso il quale organismi pubblici o privati che ne facciano richiesta, acquisiscono la attestazione di conformità ai requisiti prescritti per erogare prestazioni sociali a favore dei cittadini residenti nel Comune;
- i) per buono sociale, un buono per mezzo del quale il Comune riconosce e rimborsa l'acquisto di prestazioni sociali erogate da soggetti accreditati che entrano a far parte del sistema integrato dei servizi sociali a rete.

Art. 3
(*Principi generali*)

1. Il sistema integrato dei servizi sociali si conforma ai principi di universalità, uguaglianza e imparzialità.
2. È garantita la parità di trattamento in relazione alle specifiche condizioni personali e sociali del destinatario, intesa come divieto di ogni discriminazione e non quale uniformità di prestazione.
3. I comportamenti dei soggetti erogatori e degli operatori addetti si attengono ai principi di obiettività, equità ed imparzialità. A tali principi si ispirano l'interpretazione e l'applicazione delle norme che regolano la materia.

Art. 4
(*Destinatari degli interventi sociali*)

1. Gli interventi e le prestazioni sociali sono rivolti alle persone residenti nel Comune di Bologna o ivi domiciliate per prescrizione dell'autorità giudiziaria e alle persone che sono state inserite dal Comune in strutture tutelari site in altro Comune, ed in particolare:
 - a) ai cittadini italiani;
 - b) ai cittadini dell'Unione europea, nel rispetto degli accordi internazionali vigenti;
 - c) agli stranieri, agli apolidi, regolarmente soggiornanti ai sensi della normativa statale, nonché ai minori stranieri o apolidi.
2. Qualora si verifichi una indifferibile necessità sociale, gli interventi e le prestazioni sono estesi anche alle persone domiciliate o occasionalmente presenti nel territorio comunale.
3. Nel caso di assistenza prestata a cittadini non residenti nel Comune di Bologna, il Comune, nei limiti di legge, può attivarsi, per la rivalsa dei costi sostenuti, nei confronti del comune di residenza.

Art. 5
(*Accesso universale al sistema integrato dei servizi sociali e priorità di intervento*)

1. È garantito a tutti l'accesso ai servizi. È garantita altresì la possibilità di essere ammessi alle prestazioni del sistema integrato dei servizi sociali attraverso la valutazione professionale svolta dagli operatori sociali.
2. L'istruttoria tecnico professionale è orientata a valutare lo stato di bisogno del richiedente in relazione alle risorse del sistema integrato complessivamente disponibili, in modo che sia assicurata la capacità di far fronte, in ogni momento, alle situazioni di maggiore gravità e agli interventi in emergenza.

Art. 6
(I diritti degli interessati)

1. I Servizi garantiscono all'interessato:

- a) la completa informazione su interventi garantiti e prestazioni erogate dal sistema integrato dei servizi sociali, sulle modalità per accedervi e sulle possibilità di scelta;
- b) la consulenza professionale di un operatore, volta a decidere in merito all'eventuale presa in carico;
- c) la tutela della riservatezza, conformemente alle previsioni della normativa in materia di protezione dei dati personali e nel rispetto del segreto d'ufficio e professionale.

Relativamente ai casi ammessi:

- d) l'individuazione dell'operatore responsabile del caso;
- e) la possibilità di partecipare alla programmazione, alla realizzazione, alla verifica e all'aggiornamento periodico del PAI, anche attraverso valutazioni multidisciplinari, al fine di individuare le soluzioni più adeguate attraverso l'uso delle risorse disponibili;
- f) il diritto di ricevere formale comunicazione sulla quota di contribuzione dovuta, prima dell'inizio della erogazione delle prestazioni;
- g) il controllo, da parte del Comune, sulla qualità delle prestazioni, anche quando sono erogate dai soggetti accreditati o convenzionati;

Art. 7
(Carta dei servizi)

1. La carta dei servizi è lo strumento per informare gli interessati, tutelare i loro diritti, assicurare la trasparenza dei procedimenti amministrativi e promuovere la partecipazione degli stessi al miglioramento continuo del servizio.

2. La Giunta, sulla base degli indirizzi del Consiglio Comunale, predispone ed aggiorna periodicamente la carta dei servizi sociali, nella quale sono descritti:

- a) modalità e criteri di accesso alle prestazioni;
- b) modalità di erogazione, caratteristiche organizzative e qualitative delle prestazioni;
- c) modalità di segnalazione, di reclamo e di risarcimento;
- d) indicatori utili per il miglioramento continuo dei processi di erogazione dei servizi, ivi inclusi reclami e liste d'attesa;
- e) strumenti di rendicontazione periodica dei risultati raggiunti.

Art. 8
(I rapporti con il cittadino)

1. I Quartieri cittadini garantiscono la completa informazione in merito al sistema integrato dei servizi sociali e rappresentano la sede per accedere ai servizi.

2. La procedura di ammissione alle prestazioni socio-sanitarie è integrata con le funzioni di titolarità dell'AUSL di Bologna.

3. L'Amministrazione comunale persegue l'obiettivo della massima integrazione tra gli ambiti di intervento nei quali si articola il sistema comunale dei servizi alla persona, al fine di garantire, attraverso il coordinamento funzionale delle azioni e la semplificazione delle procedure, la centralità del bisogno e la continuità dei servizi.

4. È compito degli operatori supportare attivamente l'interessato nella ricerca delle soluzioni complessivamente disponibili, affiancandolo nella lettura del bisogno e fornendo le informazioni ed i contatti utili.

CAPO II
(MODALITÀ DI ACCESSO e REQUISITI GENERALI DI AMMISSIONE ALLE
PRESTAZIONI)

Art. 9
(*L'accesso ai Servizi*)

1. L'accesso al sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali di cui al presente regolamento può avvenire:

- a) su richiesta del diretto interessato;
- b) su richiesta da parte di un componente della famiglia o del convivente more uxorio;
- c) su segnalazione di altri servizi o di cittadini o sulla base di informazioni di cui vengano a conoscenza i Servizi, nell'ambito dell'attività di prevenzione.
- d) per disposizione dell'autorità giudiziaria.

2. Nei casi previsti alle lettere b), c), e d) del comma 1 del presente articolo, i servizi dovranno informare il diretto interessato, acquisendone il consenso qualora non ricorrano condizioni di incapacità a provvedere a se stesso.

Art. 10
(*Disposizioni procedurali*)

1. Il procedimento amministrativo per l'ammissione alle prestazioni socio assistenziali prende avvio con la presentazione dell'istanza da parte del richiedente o su impulso del responsabile del servizio e si conclude con l'approvazione del PAI.

2. Fatti salvi i casi in cui il richiedente presenti istanza volta ad ottenere l'ammissione a prestazioni specificamente individuate, la presa in carico viene disposta previo colloquio con l'interessato, e consiste nella valutazione circa la riconducibilità del bisogno espresso nell'ambito degli interventi socio assistenziali e socio sanitari che il Comune assicura o promuove.

3. All'atto della presa in carico viene individuato l'assistente sociale responsabile del caso.

4. Gli accessi vengono monitorati attraverso il puntuale inserimento, da parte degli operatori, dei dati richiesti dal sistema informatico di gestione, al fine di acquisire informazioni qualificate sugli elementi quantitativi e qualitativi del bisogno espresso e sull'adeguatezza della risposta offerta. La gestione degli accessi, anche di quelli che non portano alla presa in carico, si svolge nel rispetto dei principi generali di efficacia, certezza, trasparenza, riservatezza, responsabilità e massima collaborazione.

5. I servizi realizzano la massima semplificazione formale delle garanzie procedurali previste a favore del cittadino, ispirandosi ai principi di libertà delle forme e di effettività della tutela ed avvalendosi anche delle modalità relazionali che l'evoluzione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione rende progressivamente disponibili.

Art. 11
(Istruttoria)

1. Le richieste vanno corredate dalle informazioni, dai dati e dalla documentazione necessaria alla valutazione del caso; tale documentazione potrà, nei limiti e con le modalità stabiliti dalle leggi dello Stato, essere sostituita da autodichiarazioni.
2. I servizi provvedono ad integrare la pratica con le informazioni fornite dagli interessati o in possesso di altri uffici, allo scopo di inquadrare nel modo più completo la situazione di bisogno del richiedente.
3. Qualora necessario, i servizi provvedono ad effettuare visite domiciliari o in situazione e redigono una relazione di valutazione.
4. Nella formulazione del PAI, nonché nella definizione della misura e del costo dello stesso, si tiene conto della presenza di una rete sociale e familiare di sostegno.

Art. 12
(Valutazione dello stato di bisogno)

1. I soggetti di cui all'articolo 4 sono considerati assistibili quando si trovino in situazione di effettivo bisogno, riscontrabile secondo i criteri di valutazione previsti dal presente Regolamento.
2. Per situazione di bisogno si intende la sussistenza di almeno una delle seguenti condizioni:
 - a) insufficienza del reddito e della vita di relazione per il soddisfacimento delle primarie esigenze di vita;
 - b) incapacità di provvedere a se stessi;
 - c) presenza di provvedimenti dell'autorità giudiziaria che impongano o rendano necessari interventi o prestazioni socio assistenziali;
 - d) presenza di svantaggio personale in situazione di fragilità della rete sociale.
3. La valutazione della situazione di bisogno compete all'assistente sociale responsabile del caso, il quale opera le scelte conseguenti nel quadro complessivo dato dall'insieme delle risorse disponibili.
4. I criteri chiamati ad orientare la discrezionalità delle valutazioni professionali di competenza dell'assistente sociale vanno graduati in relazione alle diverse tipologie di bisogno, secondo le linee guida indicate al successivo capo III e riguardano:
 - a) la capacità economica del diretto interessato, basata sul valore dell'ISEE;
 - b) la disponibilità di ulteriori risorse economiche e relazionali da parte della famiglia;
 - c) la disponibilità personale di risorse di rete;
 - d) le condizioni di salute;
 - e) la situazione abitativa;
 - f) la capacità di gestione di sé e del nucleo familiare;
 - g) la capacità di assumere decisioni.

Art. 13

(Determinazione della situazione economica del richiedente)

1. Ai fini della valutazione della condizione di bisogno, la capacità economica delle persone si misura sulla base dell'Isee.
2. L'Isee viene utilizzata:
 - a) per fissare, in relazione all'accesso a determinate tipologie di prestazioni, il limite massimo di capacità economica;
 - b) per fissare, insieme ad altri indicatori di tipo sociale, le priorità di ammissione;
 - c) per fissare, insieme ad altri indicatori di tipo sociale, i livelli di contribuzione al costo del servizio posti a carico dell'utente.
3. Ai fini della valutazione dei requisiti per l'accesso alle prestazioni e per la relativa tariffazione, il Comune, nel rispetto delle vigenti disposizioni di legge, si attiene alle seguenti configurazioni del nucleo di riferimento sulla base del quale calcolare l'Isee:
 - a) per le persone portatrici di handicap e per le persone ultrasessantacinquenni non autosufficienti si considera il solo diretto interessato;
 - b) per le persone ultrasessantacinquenni non rientranti nella previsione di cui alla lett. a) si considera il diretto interessato più il coniuge convivente o il convivente more uxorio;
 - c) nei rimanenti casi si considera il nucleo anagrafico.
4. La Giunta Comunale provvede, nel rispetto della disciplina generale approvata dal Consiglio e sulla base di specifica istruttoria volta a valutare gli impatti economico – finanziari delle scelte assunte, ad emanare e ad aggiornare:
 - a) con riferimento all'elenco delle prestazioni di sussidio economico, le relative soglie Isee di accesso;
 - b) con riferimento ai servizi per i quali è prevista una quota di contribuzione a carico degli utenti, le fasce Isee, la definizione del relativo nucleo di riferimento e gli ulteriori indicatori sociali da utilizzare per calcolare l'ammontare della contribuzione;
 - c) le soglie di riferimento per l'esenzione dal pagamento delle quote di contribuzione ai servizi.

Art. 14

(Definizione del PAI)

1. A seguito della valutazione dello stato di bisogno con il coinvolgimento dell'interessato, l'assistente sociale responsabile del caso definisce il PAI.
2. Il PAI individua gli interventi necessari per affrontare, coerentemente all'effettivo stato di bisogno, le problematiche che il caso presenta e delinea gli obiettivi da raggiungere, fissando tempi e modalità di realizzazione e di verifica degli stessi.
3. Il PAI è soggetto a verifiche programmate che possono portare al suo aggiornamento o alla sua conclusione.

Art. 15
(Ammissione alle prestazioni)

1. Gli interventi previsti nel PAI sono assicurati agli aventi diritto dai servizi accreditati o convenzionati con il Comune ovvero sono realizzati negli altri casi in raccordo con i soggetti aderenti al piano di zona.
2. L'ammissione alle prestazioni per gli aventi diritto può essere immediata o prevedere l'inserimento in una lista di attesa.
3. Il Comune può favorire la scelta ,da parte degli aventi diritto, del soggetto accreditato a cui rivolgersi, mediante la concessione, nell'ambito dei programmi individualizzati, di buoni sociali.
4. Qualora la capacità economica del diretto interessato, così come valutata ai sensi del precedente art. 13, limiti l'ammissione alle prestazioni, è compito dei Servizi garantire il supporto informativo e l'orientamento nell'ambito delle possibilità che il sistema integrato dei servizi sociali offre per la realizzazione degli interventi previsti nel PAI.

Art. 16
(Compartecipazione alla spesa)

1. Fatti salvi i casi di esenzione, chiunque usufruisca delle prestazioni socio assistenziali è tenuto - secondo le normative vigenti – a sostenerne per intero o parzialmente il costo.
2. Il diretto interessato o chi agisce per esso, sottoscrive per accettazione il PAI e la ripartizione degli oneri relativi.
3. Il sistema tariffario del Comune, definito in coerenza con le normative nazionali e regionali, è articolato in modo da consentire alla persona assistita ed ai suoi familiari di preservare condizioni di vita adeguate, consentendo al contempo, anche attraverso la parametrizzazione delle tariffe all'indicatore di situazione economica equivalente, l'accesso ai servizi sociali senza sbarramento dovuto al reddito.
4. In caso di reiterato inadempimento all'obbligo di cui al comma 1, il Comune provvede alla sospensione del servizio erogato, sempre che ciò non rappresenti un pericolo per la salute o la dignità personale del diretto interessato. Restano in ogni caso inpregiudicate per il comune tutte le azioni a tutela del soddisfacimento del diritto di credito nei confronti del diretto interessato, dei suoi aventi causa e degli eventuali obbligati.

Art. 17
(*Controllo sulle dichiarazioni sostitutive*)

1. Qualora dai controlli effettuati dal Comune a campione o su segnalazione dei servizi emergano la non veridicità delle dichiarazioni sostitutive o la falsità dei documenti presentati o esibiti, il responsabile del procedimento di erogazione della prestazione sociale, o del servizio, anche a quota agevolata, sottopone a riesame il provvedimento favorevole, dandone comunicazione al diretto interessato ed adotta i provvedimenti conseguenti sulla base delle vigenti norme di legge e di regolamento.

CAPO III
TIPOLOGIE DI SERVIZI:
INDIRIZZI GENERALI PER LA VALUTAZIONE DEL BISOGNO E PER L'AMMISSIONE
ALLE PRESTAZIONI

Art. 18
(*Interventi di sostegno economico*)

1. Il sostegno economico consiste in interventi di carattere economico erogati a singoli o nuclei familiari, in condizioni di bisogno temporaneo o continuativo, non in grado di gestire una situazione di difficoltà economica

2. Il sostegno può essere costituito da un contributo "a fondo perduto" o consistere nell'erogazione di un prestito; può avere ad oggetto una somma di danaro o buoni utilizzabili per l'acquisto di beni determinati.

3. Il sostegno economico è finalizzato al perseguimento dei seguenti obiettivi:

- a) contrastare il fenomeno della povertà
- b) favorire la vita autonoma e la permanenza a domicilio
- c) sostenere le responsabilità familiari, favorendo l'armonizzazione del tempo di lavoro e di cura familiare;

4. La Giunta Comunale, a seguito di apposita ricognizione, provvede ad emanare e, ricorrendone la necessità, ad aggiornare l'elenco delle prestazioni di sostegno economico, ispirandosi ai principi di efficacia, efficienza e semplificazione. Ai fini dell'individuazione dei destinatari dei benefici e delle condizioni di ammissione dovranno essere disciplinati, in armonia con i principi generali cui si ispira il presente regolamento, tra gli altri, i seguenti profili:

- a) I criteri sociali da applicare per la valutazione dello stato di bisogno, nonché i criteri aggiuntivi, anche di natura economica, da applicare in caso di parità di Isee o di Isee pari a zero;
- b) Le procedure necessarie per affrontare i casi di peggioramenti improvvisi della capacità economica rispetto a quella risultante dall'ultima Isee calcolata;
- c) Il rapporto tra aiuto finanziario e percorsi di integrazione e reinserimento sociale.

Art. 19
(*Servizi ed interventi domiciliari*)

1. Le azioni a sostegno della domiciliarità consistono in interventi progettati e svolti da operatori qualificati aventi ad oggetto la cura della persona e dell'ambiente domestico, il supporto

all'inserimento di minori nel nucleo familiare, il supporto alle relazioni familiari e allo sviluppo socio-educativo dei minori.

2. Le azioni a sostegno della domiciliarità sono rivolte a cittadini con difficoltà psico fisiche tali da compromettere le autonomie di base necessarie a garantire dignità nella gestione delle attività quotidiane e sono finalizzate al perseguimento dei seguenti obiettivi:

- a) contrastare l'istituzionalizzazione delle persone favorendone la permanenza presso il domicilio;
- b) sostenere la famiglia nel superamento degli eventi critici che possono accompagnare alcune fasi della vita
- c) garantire l'informazione sulle opportunità di scambio fra famiglie e territorio

3. La Giunta Comunale, a seguito di apposita ricognizione, provvede ad emanare e, ricorrendone la necessità, ad aggiornare l'elenco delle prestazioni a sostegno della domiciliarità, ispirandosi ai principi di efficacia, efficienza e semplificazione. Ai fini dell'individuazione dei destinatari dei benefici e delle condizioni di ammissione dovranno essere disciplinati, in armonia con i principi generali cui si ispira il presente regolamento, tra gli altri, i seguenti profili:

- a) Il rapporto tra la capacità economica del diretto interessato e la sua situazione sociale, con particolare riferimento ai criteri per valutare il grado di fragilità della rete sociale;
- b) Le modalità di funzionamento ed i criteri di priorità che regolano la gestione delle liste di attesa;
- c) Gli strumenti in forza dei quali incentivare la complementarità tra intervento comunale e rete familiare o vicinale;

Art. 20 (*Servizi Residenziali*)

1. I servizi residenziali sono rivolti a persone non assistibili nel proprio ambito familiare, in considerazione del loro stato di non autosufficienza, in difficoltà nel mantenere la propria autonomia psicofisica e relazionale, e perseguono i seguenti obiettivi:

- a) assicurare trattamenti socio-assistenziali e sanitari di base tesi al riequilibrio di condizioni psicofisiche deteriorate e al mantenimento della dignità della persona;
- b) perseguire processi di emancipazione da situazioni di privazione materiale / esclusione sociale.

2. In armonia con il quadro normativo di riferimento, le strutture a carattere residenziale sono distinte come segue:

casa di riposo: struttura per anziani a carattere prevalentemente assistenziale;

casa protetta: struttura per anziani o disabili a carattere prevalentemente socio-assistenziale e socio-sanitario di base;

residenza sanitaria assistenziale: struttura per anziani o disabili a carattere prevalentemente socio-sanitario;

centri socio riabilitativi residenziali: struttura per disabili a carattere prevalentemente socio sanitario;

comunità di pronta accoglienza: struttura per minori a carattere prevalentemente socio-assistenziale e con permanenza temporanea;

comunità educativa: struttura per minori adolescenti e preadolescenti a carattere socioassistenziale;

comunità di tipo familiare: struttura per minori a carattere socio assistenziale con la presenza di due o più adulti per garantire un ambiente familiare sostitutivo.

3. L'allontanamento delle persone dal loro ambiente di vita deve essere riservato ai casi di assoluta ed effettiva necessità, tenuto conto sia delle condizioni di salute della persona e della sua famiglia, sia della durata del ricovero. Pertanto:

- a) il ricovero in struttura residenziale di persone autosufficienti o parzialmente non autosufficienti è di norma escluso;
- b) il ricovero di persone non autosufficienti, sia temporaneo che permanente, è disposto a seguito della valutazione del servizio sociale e del confronto con i familiari dell'assistito, ivi compreso il convivente more uxorio.
- c) l'inserimento di minori in istituto costituisce una soluzione eccezionale e temporanea e va accompagnato da un progetto di accoglienza familiare.

Art. 21
(Servizi semi residenziali)

1. I servizi semi residenziali consistono nell'inserimento, in strutture socio-sanitarie riabilitative e socio-educative a carattere diurno, di anziani con diverso grado di autosufficienza, disabili e minori e perseguono i seguenti obiettivi:
- a) offrire un sostegno al destinatario e alla sua famiglia, anche attivando strategie per la sua integrazione sociale;
 - b) potenziare o preservare le abilità personali, a livello cognitivo, manuale e relazionale, funzionali alla sua riabilitazione;
 - c) sviluppare e compensare, in ottica socio educativa, abilità e competenze relative alla sfera dell'autonomia e dell'identità.

Art. 22
(Interventi in emergenza)

1. Gli interventi in emergenza vengono attivati quando vi è l'urgenza di far fronte a gravi situazioni contingenti di carattere sociale e perseguono i seguenti obiettivi:
- a) contrastare emergenze sociali;
 - b) rispondere a richieste di intervento conseguenti a provvedimenti dell'Autorità giudiziaria;
 - c) accogliere persone in stato di abbandono.

CAPO IV
(PROMOZIONE SOCIALE E SUSSIDIARIETÀ)

Art. 23
(Promozione dei servizi di comunità)

1. Il Comune riconosce e promuove i servizi di comunità come parte integrante e necessaria del sistema locale dei servizi sociali a rete.
2. A titolo meramente esemplificativo, il Comune, nell'organizzazione e nella gestione del sistema locale dei servizi sociali a rete:
- a) promuove le attività rivolte a prevenire il disagio sociale e ad offrire opportunità di relazione, e di vita attiva;
 - b) promuove campagne di sensibilizzazione e servizi di informazione e formazione, finalizzati ad incrementare il senso di cittadinanza, la solidarietà tra le culture e le generazioni, la parità tra uomo e donna, la percezione di sicurezza, la pratica di stili di vita sani e attivi e l'inclusione sociale delle persone svantaggiate;
 - c) promuove gli interventi di strada per il contrasto dell'esclusione sociale, per la prevenzione e riduzione dei danni connessi alle dipendenze o allo sfruttamento sessuale, e per il sostegno alle vittime dello sfruttamento sessuale;

- d) favorisce e sostiene le iniziative, anche di carattere sperimentale ed innovativo, di aggregazione e di auto-organizzazione degli utenti, dei loro familiari e dei cittadini;
- e) persegue l'obiettivo della massima interconnessione delle strutture e delle risorse, anche informali, di sostegno alle esigenze degli utenti e dei loro familiari;
- f) promuove, al fine di assicurare la continuità e l'efficacia nel tempo degli interventi assistenziali, le attività rivolte a favorire ed accompagnare l'inserimento sociale e lavorativo degli utenti;
- g) promuove i servizi e gli interventi di mediazione sociale e familiare, e di mediazione culturale;
- h) Promuove i servizi e gli interventi rivolti alle persone detenute nelle carceri o al reinserimento sociale e lavorativo delle persone rimesse in libertà;
- i) favorisce e sostiene l'autonoma organizzazione culturale e ricreativa dei cittadini e delle associazioni, anche con la concessione in uso a titolo agevolato o gratuito di beni immobili di sua proprietà.

3. Il Comune, ai fini della promozione dei servizi di comunità, può sottoscrivere convenzioni con soggetti del terzo settore nelle forme previste dalle norme vigenti. Il Comune, fatto salvo quanto previsto nel successivo articolo 24, può, dandone adeguata motivazione, sottoscrivere convenzioni con soggetti del terzo settore senza ricorso a forme di selezione ad evidenza pubblica, per lo svolgimento di attività che richiedano particolari qualità del soggetto o il radicamento su uno specifico territorio.

Art. 24

(Coprogettazione degli interventi sociali)

1. Il Comune riconosce e promuove l'autonomo esercizio della funzione sociale degli organismi non lucrativi di utilità sociale, degli organismi della cooperazione, delle associazioni e degli enti di promozione sociale, delle fondazioni e degli enti di patronato, delle organizzazioni di volontariato, degli enti riconosciuti delle confessioni religiose e degli altri enti privati che non perseguono scopo di lucro.

2. Il Comune promuove e sostiene, normalmente in ambito di quartiere, la partecipazione dei soggetti senza scopo di lucro alla programmazione ed alla verifica dell'efficienza del sistema locale dei servizi sociali a rete, nonché alla coprogettazione e alla produzione ed erogazione degli interventi e delle prestazioni sociali ed al controllo della qualità dei medesimi.

3. La partecipazione dei soggetti senza scopo di lucro alla programmazione ed alla verifica dell'efficienza del sistema locale dei servizi sociali a rete si realizza normalmente mediante il concorso alla definizione dei Piani di Zona ai sensi dell'art. 29 della L.R. 12 marzo 2003, n. 2.

4. La partecipazione dei soggetti senza scopo di lucro alla coprogettazione degli interventi sociali, in attuazione degli obiettivi programmati con i Piani di Zona, si realizza mediante l'indizione di apposite istruttorie.

Le istruttorie si svolgono nei modi del pubblico confronto, nel rispetto dei principi di trasparenza, parità di trattamento, non discriminazione, efficacia, proporzionalità e pubblicità delle iniziative.

5. Nell'esperimento dell'istruttoria in forma pubblica devono essere definiti i seguenti elementi:

- a) le caratteristiche tecniche generali dell'intervento o prestazione sociale oggetto della coprogettazione;
- b) le modalità ed i tempi del lavoro istruttorio;

c) le modalità di presentazione ed i requisiti delle proposte e dei contributi progettuali dei soggetti partecipanti.

6. I soggetti senza scopo di lucro partecipanti alla coprogettazione possono, in esito all'istruttoria in forma pubblica, esprimere la disponibilità a collaborare con il Comune alla realizzazione degli obiettivi programmati di produzione ed erogazione degli interventi e delle prestazioni sociali.

7. Il Comune può negoziare e concludere accordi con i soggetti senza scopo di lucro che abbiano espresso la disponibilità a collaborare di cui al precedente comma 6.

8. Con gli accordi di cui al precedente comma 7 le parti, anche integrando le proposte ed i contributi progettuali presentati nell'istruttoria pubblica, stabiliscono:

- a) le modalità di accesso agli interventi e servizi sociali;
- b) gli standard quantitativi e qualitativi delle prestazioni da erogare;
- c) le forme di controllo sulla qualità delle prestazioni da erogare;
- d) le quote di contribuzione richieste agli utenti delle prestazioni da erogare;
- e) le risorse finanziarie, reali ed umane impiegate per la realizzazione degli obiettivi programmati;
- f) le risorse finanziarie o le altre utilità economiche, di valore determinato, attribuite dal Comune a titolo di sostegno o di partenariato pubblico/privato (PPP) nella produzione ed erogazione dei servizi e degli interventi sociali oggetto di coprogettazione.

CAPO V

(EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI SOCIALI MEDIANTE ACCREDITAMENTO)

Art. 25

(Oggetto e finalità dell'accreditamento)

1. Il presente Capo disciplina il procedimento di accreditamento e definisce i criteri di selezione dei soggetti da accreditare per l'erogazione delle prestazioni sociali, in attuazione delle vigenti previsioni delle leggi statali e regionali.

2. Il procedimento di accreditamento è finalizzato a verificare, secondo parametri oggettivi, l'idoneità tecnica e qualitativa dei soggetti che erogano le prestazioni sociali alla collettività degli utenti, in modo da garantire la personalizzazione degli interventi e la compatibilità del volume delle prestazioni offerte con la programmazione del sistema locale integrato dei servizi sociali a rete.

3. Il Consiglio comunale individua, nel rispetto della normativa statale e regionale di principio, anche nelle more della relativa normazione attuativa e di dettaglio:

- a) le prestazioni sociali in relazione alle quali procedere all'accreditamento.;
- b) i requisiti essenziali per l'accreditamento;
- c) il sistema di remunerazione delle prestazioni sulla base di tariffe predeterminate;
- d) la quota di concorso al costo delle prestazioni assunta a proprio carico dal Comune, anche mediante l'attribuzione del buono sociale.

Il Consiglio Comunale, nel disciplinare il processo di accreditamento, tiene conto delle proposte e dei pareri consigli di quartiere.

Art. 26

(Soggetti ammessi all'accreditamento)

1. Possono richiedere l'accreditamento i soggetti operanti nel campo dei servizi sociali, socio-assistenziali e socio-sanitari e aventi sede legale od operativa sul territorio comunale, che siano in possesso della certificazione del sistema di qualità e che presentino gli ulteriori requisiti organizzativi e professionali, individuati ai sensi del precedente articolo 25.
2. Non sono ammesse alle procedure di accreditamento le associazioni temporanee di impresa.
3. Le sedi operative devono essere attive al momento della richiesta dell'accreditamento.

Art. 27

(Procedimento per la concessione dell'accreditamento)

1. Il responsabile del procedimento per la concessione dell'accreditamento emana un bando pubblico in cui sono riportati i requisiti necessari ed i punteggi di valutazione.
2. Il bando è pubblicato per almeno 30 giorni all'Albo Pretorio, sul sito internet del Comune di Bologna e, per estratto, su un quotidiano locale; possono essere individuate, ove necessario, ulteriori modalità di pubblicazione.
3. La valutazione delle domande pervenute viene eseguita da una commissione tecnica, presieduta dal responsabile del procedimento, ed è formata da un numero dispari di membri, tra i quali, almeno un esperto nel campo dei servizi sociali, socio-assistenziali e socio-sanitari.
4. Il procedimento per la concessione dell'accreditamento si avvale di una verifica istruttoria, di tipo tecnico, in cui si esamina la documentazione prodotta in relazione ai requisiti previsti nel bando.
5. Nell'esame della documentazione, il responsabile del procedimento può domandare al richiedente elementi integrativi ed esplicativi, purché non si tratti di termini e documenti essenziali del tutto mancanti.
6. Dei lavori e delle valutazioni della commissione tecnica viene redatto apposito verbale, corredato dalle relazioni tecniche e dalle relative motivazioni.
7. L'atto di approvazione del verbale riporta l'esito della valutazione della commissione e indica l'elenco dei soggetti accreditati.
8. L'elenco è soggetto alle medesime forme di pubblicità del bando.

Art. 28

(Criteri di valutazione)

1. Ai fini della concessione dell'accreditamento la valutazione dei soggetti richiedenti è fatta secondo i seguenti criteri:
 - a) capacità gestionali dell'azienda;
 - b) capacità organizzativa del servizio oggetto dell'accreditamento;
 - c) garanzia di stabilità economica e capacità economico-finanziaria;
 - d) qualificazione professionale dei dipendenti, anche in relazione ai titoli di studio posseduti;
 - e) garanzia di un adeguato livello di interrelazione con i soggetti del privato sociale del territorio al fine di fornire un servizio di rete;
 - f) livello di efficacia ed efficienza nell'erogazione della prestazione, anche tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie dell'informazione;

- g) capacità di disporre di figure professionali specialistiche adeguate al servizio erogato;
- h) formazione continua degli operatori.

2. La Giunta precisa i criteri di cui al comma precedente, in relazione alle specifiche prestazioni sociali da erogare.

Art. 29 (Controlli)

1. 1. Il sistema dei controlli predisposto dal Comune è finalizzato:

- a) alla verifica circa il mantenimento dei requisiti oggettivi e soggettivi necessari alla qualifica di soggetto accreditato;
- b) al controllo della qualità dei servizi resi.

2. I controlli possono consistere:

- a) in verifiche ispettive periodiche e a campione;
- b) in analisi documentali;
- c) nella gestione delle segnalazioni e dei reclami dei cittadini;
- d) in report sulla azione dei soggetti accreditati, attraverso la valutazione di titolate società di certificazione della qualità.

Art. 30 (Sospensione e decadenza)

1. L'accREDITAMENTO può essere sospeso in caso di riscontrata difformità dai requisiti oggettivi e soggettivi necessari alla qualifica di soggetto accreditato; la sospensione cessa quando viene dimostrata l'eliminazione delle condizioni che l'avevano determinata.

2. La decadenza dall'accREDITAMENTO viene dichiarata in caso di perdita insanabile dei requisiti oggettivi e soggettivi necessari alla qualifica di soggetto accreditato.

Art. 31 (Buono sociale)

1. L'insieme delle prestazioni, nonché le modalità e la frequenza di erogazione delle stesse costituiscono il valore del buono sociale.

2. I buoni sociali hanno lo scopo di garantire la libera scelta degli erogatori delle prestazioni sociali da parte dei cittadini assistiti.

3. I buoni hanno validità nell'anno solare. Non sono soggetti a scambio e non sono cedibili ad altri.

Art. 32 (Contratto di servizio)

1. I rapporti negoziali tra il Comune ed i soggetti accreditati sono disciplinati in appositi contratti di servizio aventi ad oggetto la regolamentazione complessiva degli interventi ed il loro sistema di remunerazione e, in particolare, gli obiettivi e le caratteristiche qualitative e quantitative delle

prestazioni sociali da assicurare, le modalità concrete per la verifica della rispondenza delle prestazioni sociali erogate agli obiettivi ed alle caratteristiche qualitative e quantitative stabilite e le conseguenze dell'inadempienza ai medesimi.

CAPO VI (DISPOSIZIONI FINALI)

Art. 33 (*Tutela dei diritti*)

1. Le decisioni dei Servizi Sociali territoriali circa l'erogazione di prestazioni socio-assistenziali sono atti definitivi e pertanto impugnabili in sede giurisdizionale.
2. Eventuali esposti o richieste di riesame vanno indirizzati al Direttore del Quartiere competente per territorio.

Art. 34 (*Abrogazioni*)

1. E' abrogato, a far data dall'entrata in vigore del presente regolamento, il "Regolamento dei servizi sociali per le persone anziane in difficoltà", approvato dal Consiglio in data 7 aprile 1999 con deliberazione OdG n. 70 (PG22566/1999).

Art. 35 (*Entrata in vigore*)

1. Il presente regolamento entra in vigore il trentesimo giorno successivo all'avvenuta esecutività della delibera approvativa.
2. Trascorso un anno dalla sua entrata in vigore, la Giunta Comunale provvederà a verificare la corretta attuazione del presente Regolamento, proponendo al Consiglio Comunale le disposizioni integrative e correttive eventualmente necessarie.