

**RELAZIONE SULL’AFFIDAMENTO IN HOUSE DI UNA RETE DI SERVIZI
TERRITORIALI E RESIDENZIALI AD AZIENDA SPECIALE 3SG.
(Art. 192 del D.Lgs. 18 Aprile 2016 n. 50 e art. 34 c.20 L.17/12/2012 n. 221)**

Sommario :

- Premessa
- Definizione e funzioni di azienda speciale.
- Servizi pubblici dotati di rilevanza economica i privi di rilevanza economica.
- I servizi dell’azienda speciale 3sg
- I modello organizzativo dell’*“in house providing”*
- Indagine di mercato e ricognizione dei servizi gestiti da azienda speciale 3 SG
- Motivazioni delle scelte dell'affidamento all' Azienda speciale 3 SG
- Conclusioni ed esito verifica ex articolo 192 del D.Lgs 50/2016

PREMESSA

Normativa di riferimento

Articolo 34, comma 20, della legge 17/12/2012 n.221 di conversione, con modificazioni, del decreto legge n.179/2012, recante ulteriori misure urgenti per la crescita del paese, dispone che *“i servizi pubblici locali di rilevanza economica, al fine di assicurare il rispetto della disciplina europea, la parità tra gli operatori, l'economicità della gestione e di garantire adeguata informazione alla collettività di riferimento, l'affidamento del servizio è effettuato sulla base di apposita relazione, pubblicata sul sito internet dell'ente affidante, che dà conto delle ragioni e della sussistenza dei requisiti previsti dall' ordinamento europeo per la forma di affidamento e che definisca contenuti specifici degli obblighi di servizio pubblico e servizio universale, indicando le compensazioni economiche, se previste.”*

Articolo 192 del D.Lgs. 18 Aprile 2016 n. 50:

“1. E' istituito presso l'ANAC, anche al fine di garantire adeguati livelli di pubblicità e trasparenza nei contratti pubblici, l'elenco delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti di proprie società in house di cui all'articolo 5. L'iscrizione nell'elenco avviene a domanda, dopo che sia stata riscontrata l'esistenza dei requisiti, secondo le modalità e i criteri che l'Autorità' definisce con proprio atto. L'Autorità' per la raccolta delle informazioni e la verifica dei predetti requisiti opera mediante procedure informatiche, anche attraverso il collegamento, sulla base di apposite convenzioni, con i relativi sistemi in uso presso altre Amministrazioni pubbliche ed altri soggetti operanti nel settore dei contratti pubblici. La domanda di iscrizione consente alle amministrazioni aggiudicatrici e agli enti aggiudicatori sotto la propria responsabilità, di effettuare affidamenti diretti dei contratti all'ente strumentale. Resta fermo l'obbligo di pubblicazione degli atti connessi all'affidamento diretto medesimo secondo quanto previsto al comma 3.

2. Ai fini dell'affidamento in house di un contratto avente ad oggetto servizi disponibili sul mercato in regime di concorrenza, le stazioni appaltanti effettuano preventivamente la

valutazione sulla congruità economica dell'offerta dei soggetti in house, avuto riguardo all'oggetto e al valore della prestazione, dando conto nella motivazione del provvedimento di affidamento delle ragioni del mancato ricorso al mercato, nonché dei benefici per la collettività della forma di gestione prescelta, anche con riferimento agli obiettivi di universalità e socialità, di efficienza, di economicità e di qualità del servizio, nonché di ottimale impiego delle risorse pubbliche.

3. Sul profilo del committente nella sezione Amministrazione trasparente sono pubblicati e aggiornati, in conformità alle disposizioni di cui al decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, in formato open-data, tutti gli atti connessi all'affidamento degli appalti pubblici e dei contratti di concessione tra enti nell'ambito del settore pubblico, ove non secretati ai sensi dell'articolo 162.”

Di rilievo infine riportare in questa sede alcune indicazioni contenute nelle FAQ fornite da ANAC sugli adempimenti di cui al sopracitato art. 192 del D.Lgs n. 50/2016:

1. Quali enti devono presentare la domanda di iscrizione all'Elenco?

Ai sensi dell'art. 192, comma 1, del d.lgs 50/2016 (Codice) e del punto 3.1 delle Linee guida n. 7 sono tenute a richiedere l'iscrizione le amministrazioni aggiudicatrici (di seguito anche A.A.) e gli enti aggiudicatori (di seguito anche E.A.) che intendano operare, nei mesi successivi alla domanda, affidamenti diretti a propri organismi in house. Tra i nuovi affidamenti vi rientrano anche le variazioni sostanziali degli affidamenti in house già in essere. Per variazioni sostanziali devono intendersi le modifiche significative agli aspetti tipologici, strutturali, qualiquantitativi e funzionali dell'oggetto dell'affidamento.

4. Chi può presentare la domanda d'iscrizione all'Elenco delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti di proprie società in house, previsto dall'art. 192 del D.lgs. n. 50/2016?

La domanda è presentata, a pena di inammissibilità, dal Responsabile dell'Anagrafe delle Stazioni Appaltanti (cd. RASA) su delega delle persone fisiche deputate ad esprimere all'esterno la volontà del soggetto richiedente (punto 4.1 delle Linee Guida N. 7).

12. Cosa deve intendersi per organismo in house?

Qualsiasi organismo, anche in forma societaria, istituito per soddisfare specificatamente esigenze di interesse generale aventi carattere non industriale o commerciale, dotato di personalità giuridica, che più propriamente va ricondotta alla soggettività giuridica intesa come centro autonomo di interessi, e la cui attività sia finanziata in modo maggioritario dallo Stato, dagli enti pubblici territoriali o da altri organismi di diritto pubblico e che presenti i requisiti di cui all'articolo 5 del d.lgs. 50/2016 e degli articoli 4 e 16 del d.lgs. 175/2016. Al ricorrere delle precedenti condizioni gli organismi in house, a titolo meramente esemplificativo, **potranno avere anche la forma di aziende speciali, di “enti strumentali”**, così come di associazioni, consorzi e fondazioni comunque denominati tra enti pubblici a qualsiasi titolo costituiti, oltre alle forme societarie di cui al codice civile, in linea con l'orientamento espresso dalla Corte di Cassazione, S.U., sentenza del 22 dicembre 2003, n. 19667 sulla “deformalizzazione” della pubblica amministrazione.

Quindi complessivamente considerata la normativa vigente in tema di società in house providing integrata con le Direttive UE nn. 23, 24 e 25 del 2014 in materia di concessioni e appalti dei settori ordinari e speciali, prevede che le concessioni o gli appalti pubblici, nei settori ordinari o speciali, aggiudicati da un'amministrazione aggiudicatrice o da un ente aggiudicatore a una persona giuridica di diritto pubblico o di diritto privato non rientrano nell'ambito di applicazione del nuovo codice dei contratti pubblici quando sono soddisfatte tutte (contemporaneamente) le seguenti condizioni:

1. un'amministrazione aggiudicatrice o un ente aggiudicatore esercita sulla persona giuridica di cui trattasi un “controllo analogo” a quello esercitato sui propri servizi: ai sensi

del comma 2 dell'art. 5 del d.lgs. 50/2016 sussiste *“controllo analogo”* qualora l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore eserciti sulla persona giuridica affidataria *“in house”* un'influenza determinante, sia sugli obiettivi strategici, che sulle decisioni significative. Il *“controllo analogo”* può essere anche esercitato da una persona giuridica diversa dall'amministrazione aggiudicatrice, a sua volta controllata da quest'ultima (il c.d. *“controllo analogo indiretto”*);

2. oltre l'80% dell'attività della persona giuridica controllata è effettuata nello svolgimento dei compiti ad essa affidati dall'amministrazione aggiudicatrice controllante o da un ente aggiudicatore, nonché da altre persone giuridiche controllate dall'amministrazione aggiudicatrice; ai sensi del comma 7, dell'art. 5 del d.lgs. 50/2016, per determinare tale percentuale, deve essere fatto riferimento, di norma, al fatturato totale medio per i tre anni precedenti l'aggiudicazione dell'appalto o della concessione;

3. nella persona giuridica controllata non vi è alcuna partecipazione diretta di capitali privati, ad eccezione di forme di partecipazione che non comportano controllo o potere di veto e che non esercitano un'influenza determinante sulla persona giuridica controllata.

La presente relazione si pone l'obiettivo di coniugare i contenuti di detta normativa con determinazioni che l'amministrazione comunale di Gallarate è chiamata ad assumere in ordine all'organizzazione della gestione dei servizi sociali e scolastici di seguito indicati. I punti su cui il legislatore chiede vi sia piena (e continuativa) conoscibilità in tema di gestione di servizi pubblici concernono:

- le ragioni che hanno indotto l'amministrazione procedente a preferire un modello di gestione del servizio rispetto a quelli offerti dall'ordinamento;
- La sussistenza dei previsti requisiti dall'ordinamento europeo per la forma di affidamento prescelta
- i contenuti specifici degli obblighi di servizio pubblico e servizio universale presenti nel modello delineato, indicando, se previste, le compensazioni economiche.

DEFINIZIONE E FUNZIONI DI AZIENDA SPECIALE.

Azienda speciale costituisce una delle forme giuridiche di diritto pubblico, utilizzata per la gestione dei servizi pubblici locali. Le prime forme di azienda speciale erano le cosiddette *“aziende municipalizzate”* che furono introdotte dalla legge Giolitti n. 103/1930 poi confluita nel testo unico dei Comuni e delle Province n. 2578/1925. In seguito, la materia è stata riorganizzata dal DPR n. 902/1996 concernente le aziende speciali dipendenti degli enti locali. In epoca più recente l'articolo 22 comma 3 della legge 142/1990, oggi interamente abrogata, disponeva che i comuni potessero gestire i servizi pubblici locali anche *“a mezzo di azienda speciale, anche per la gestione di più servizi di rilevanza economica imprenditoriale”*. Tale ultima disposizione, fu poi riportata nell'attuale TUEL, in cui l'art. 112 e seguenti sono oggi dedicati al tema dei servizi pubblici locali. In particolare, l'articolo 114, tuttora in vigore, individua le linee generali del funzionamento delle aziende speciali:

“1. L'azienda speciale è ente strumentale dell'ente locale dotato di personalità giuridica, di autonomia imprenditoriale e di proprio statuto, approvato dal consiglio comunale o provinciale. L'azienda speciale conforma la propria gestione ai principi contabili generali contenuti nell'allegato n. 1 al decreto legislativo 23 giugno 2011, n. 118, e successive modificazioni, ed ai principi del codice civile. (...)”

3. Organi dell'azienda e dell'istituzione sono il consiglio di amministrazione, il presidente e il direttore, al quale compete la responsabilità gestionale. Le modalità di nomina e revoca degli amministratori sono stabilite dallo statuto dell'ente locale.

4. L'azienda e l'istituzione conformano la loro attività a criteri di efficacia, efficienza ed economicità ed hanno l'obbligo dell'equilibrio economico, considerando anche i proventi derivanti dai trasferimenti, fermo restando, per l'istituzione, l'obbligo del pareggio finanziario.

5. Nell'ambito della legge, l'ordinamento ed il funzionamento delle aziende speciali sono disciplinati dal proprio statuto e dai regolamenti, quelli delle istituzioni sono disciplinati dallo statuto e dai regolamenti dell'ente locale da cui dipendono.

5-bis. Le aziende speciali e le istituzioni si iscrivono e depositano i propri bilanci al registro delle imprese o nel repertorio delle notizie economico-amministrative della camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura del proprio territorio entro il 31 maggio di ciascun anno.

6. L'ente locale conferisce il capitale di dotazione; determina le finalità e gli indirizzi; approva gli atti fondamentali; esercita la vigilanza; verifica i risultati della gestione; provvede alla copertura degli eventuali costi sociali.

7. Il collegio dei revisori dei conti dell'ente locale esercita le sue funzioni anche nei confronti delle istituzioni. Lo statuto dell'azienda speciale prevede un apposito organo, di revisione, nonché forme autonome di verifica della gestione.

8. Ai fini di cui al comma 6 sono fondamentali i seguenti atti dell'azienda da sottoporre all'approvazione del consiglio comunale:

- a) il piano-programma, comprendente un contratto di servizio che disciplini i rapporti tra ente locale ed azienda speciale;
- b) il budget economico almeno triennale;
- c) il bilancio di esercizio;
- d) il piano degli indicatori di bilancio.”

Dalla normativa citata si evince che l'azienda speciale, pur con l'accentuata autonomia di cui è dotata, grazie all'attribuzione di personalità giuridica, è un ente pubblico economico e rimane parte dell'apparato amministrativo che fa capo all'ente affidante. La qualificazione dell'azienda speciale quale ente strumentale dell'ente locale **rivela l'esistenza di un collegamento inscindibile tra azienda e l'ente locale**. Seppur dotata di personalità giuridica propria, ed essendo pertanto un soggetto diverso dall'ente locale medesimo, l'azienda speciale mantiene con quest'ultimo una strettissima relazione che si esprime sia nel momento genetico (istituzione ed approvazione dello statuto dell'azienda da parte dell'ente), sia anche durante il suo funzionamento (approvazione degli atti fondamentali, nomina degli organi).

Strumentalità vuol significare quindi che l'ente locale realizza una forma diretta di gestione del o dei servizi attraverso l'azienda. L'ente locale, dunque, si serve dell'azienda speciale per la gestione di un servizio pubblico per soddisfare un'esigenza della collettività.

In quest'ottica, spetta esclusivamente al comune la fase della determinazione degli obiettivi e della vigilanza sul perseguimento e raggiungimento di questi.

L'attribuzione della personalità giuridica, che costituisce il secondo elemento caratterizzante il modello, rende l'azienda speciale un soggetto a sé stante: essa, dunque, non appare più come un organo dell'ente locale a legittimazione separata, com'era l'azienda municipalizzata prevista dal testo unico numero 2578 del 1925. L'attribuzione dell'autonomia imprenditoriale costituisce il terzo elemento caratteristico del modello aziendale. Con essa il legislatore ha voluto evidenziare che l'azienda non deve essere vista come un organo di esecuzione delle determinazioni dell'ente locale, ma come un'impresa alla quale si applica, salvo eccezioni, la disciplina del codice civile.

SERVIZI PUBBLICI DOTATI DI RILEVANZA ECONOMICA I PRIVI DI RILEVANZA ECONOMICA.

La nozione di “*servizio pubblico*” è principalmente frutto della dottrina amministrativistica e, a oggi, è individuato in quel concetto di dominio comune secondo il quale “*è pubblico quel servizio destinato a soddisfare un bisogno indirizzabile indistintamente ad una collettività di individui*”.

In seguito, la nozione è stata arricchita con il carattere della “*essenzialità*”, assumendo un duplice profilo:

- è essenziale quel servizio pubblico la cui erogazione è necessaria e complementare al soddisfacimento dei requisiti minimi di qualità della vita tutti i cittadini;
- è essenziale quel servizio del quale sia garantita alla collettività la fruizione almeno della sua parte, per l'appunto, essenziale.

Per garantire maggiormente la concorrenza tra i vari operatori di settore, la nozione “*di servizio pubblico essenziale*” si è arricchita di successiva specifica “*di rilevanza economica*”. La nozione di servizi pubblici essenziali di rilevanza economica abbraccia l'emisfero reddituale dell'erogazione del servizio, ossia quel bacino d'utenza significativamente rilevante da un punto di vista economico, perché la sua erogazione garantisce quantomeno la copertura dei costi con i ricavi (c.d. “*metodo economico*”, senza necessario realizzo di utili).

In tale ambito rientrano sia le attività di rilevanza economica, sia le attività prive di tale rilevanza, diversamente disciplinate dal Tuel con riferimento ai modelli organizzativi di gestione.

I servizi di interesse economico generale, “*specie*” del “*genus*” Servizi di interesse generale, sono quelli che si caratterizzano per essere forniti nell'ambito di un mercato concorrenziale, in cui operano soggetti pubblici e privati.

In particolare, la distinzione tra servizi di rilevanza economica e servizi privi di tale rilevanza è legata all'impatto che l'attività può avere sull'assetto della concorrenza e ai suoi caratteri di redditività; di tal modo che deve ritenersi di rilevanza economica il servizio che si innesta in un settore per il quale esiste, quantomeno in potenza, una redditività, e quindi una competizione sul mercato (e ciò ancorché siano previste forme di finanziamento pubblico, in parte ampie, dell'attività in questione); può invece considerarsi privo di rilevanza quello che, per sua natura o per i vincoli ai quali è sottoposta la relativa gestione, non dà luogo ad alcuna competizione e quindi appare irrilevante ai fini della concorrenza. In altri termini, laddove il settore di attività è economicamente competitivo e la libertà iniziativa economica appare in grado di conseguire anche gli obiettivi di interesse pubblico sotteso alla disciplina del settore, al servizio dovrà riconoscersi rilevanza economica.

Conseguentemente solo i servizi di interesse economico generale pongono problemi di compatibilità dei modelli organizzativi adottati dalla pubblica amministrazione con le norme a tutela della concorrenza dei mercati.

Riguardo alla qualificazione dei servizi dotati di rilevanza economica o privi di rilevanza economica particolarmente efficace è il seguente passaggio della pronuncia del Consiglio di Stato sezione V del 23 settembre 2012 numero 5409 secondo la quale: “*la distinzione tra servizi chi attività economiche e non economiche ha carattere dinamico ed evolutivo, cosicché non è possibile fissare a priori un elenco definitivo dei servizi di interesse generale di natura economica (Secondo la costante giurisprudenza comunitaria spetta infatti al giudice nazionale valutare circostanze e condizioni in cui il servizio viene prestato, tenendo conto, in particolare, dell'assenza di uno scopo precipuamente lucrativo, della mancata assunzione dei rischi connessi a tale attività ed anche dell'eventuale finanziamento pubblico dell'attività in questione). In sostanza, per qualificare un servizio pubblico come avente rilevanza economica o meno, si deve prendere in considerazione non solo la tipologia o caratteristica merceologica del servizio (vi sono attività meramente erogative come*

l'assistenza agli indigenti), ma anche la soluzione organizzativa che l'ente locale, quando può scegliere, sente più appropriata per rispondere alle esigenze dei cittadini (Ad esempio servizi culturali e del tempo libero da erogare, secondo la scelta dell'ente pubblico, con o senza copertura dei costi). Dunque la distinzione può anzitutto derivare da due presupposti, poiché non solo ci può essere un servizio che ha rilevanza economica o meno in astratto, ma anche uno specifico servizio che, per il modo in cui è organizzato, presenta o non presenta tale rilevanza economica. Saranno, quindi, privi di rilevanza economica i servizi che sono rese a utenti in chiave, meramente, erogativa e che non richiedono un'organizzazione d'impresa in senso obiettivo (...). Per gli altri servizi, astrattamente di rilevanza economica, andrà valutato in concreto se le norme di erogazione, ne consentano l'assimilazione a servizi pubblici privi di rilevanza economica. (...). La qualificazione di un servizio pubblico a rilevanza economica è correlata alla astratta potenzialità di produrre un utile di gestione e quindi di riflettersi su l'assetto concorrenziale del mercato di settore “.

Si segnala inoltre il fondamentale passaggio del parere anac n. 1330/ 2016 in materia di definizione della rilevanza dei servizi pubblici: “(...) a tale riguardo, in ordine alle modalità di affidamento di tale gestione, alla luce delle intervenute disposizioni del decreto legislativo 50/2016 occorre distinguere tra impianti con rilevanza economica e impianti privi di rilevanza economica, laddove gli impianti sportivi con rilevanza economica sono quelli la cui gestione è remunerativa e quindi in grado di produrre reddito, mentre gli impianti sportivi privi di rilevanza economica sono quelli da cui gestione non ha tali caratteristiche e va quindi assistita dall'ente. Più in particolare ai fini della definizione della rilevanza economica del servizio sportivo è necessario distinguere tra servizi che si ritiene debbano essere resi alla collettività anche al di fuori di una logica di profitto d'impresa , cioè quelli che il mercato privato non è in grado o non è interessato a fornire, da quelli che, pur essendo di pubblica utilità, rientrano in una situazione di mercato appetibile per gli imprenditori, in quanto la loro gestione consente una remunerazione dei fattori di produzione e del capitale e permette all'impresa di trarre dalla gestione la fonte della remunerazione, con esclusione di interventi pubblici (Tar Lazio, 22/03/2011 n. 2538).”

Considerazioni che ben possono essere riferite a tutta la tipologia dei servizi pubblici per individuarne la rilevanza economica.

Occorre, nelle schede che seguono, individuare la natura di servizio pubblico del servizio affidato alla azienda ovvero di servizio strumentale reso direttamente nei confronti dell'ente; nel caso di servizio di interesse generale verificarne la rilevanza economica ai sensi delle linee guida sopra riportate date dalle interpretazioni giurisprudenziali e dalle indicazioni di anac; si procederà poi pur non trattandosi di affidamento ad una società partecipata alla verifica dell' economicità della gestione così strutturata.

I SERVIZI DELL'AZIENDA SPECIALE 3SG

Con deliberazione del Consiglio Comunale n. 12 del 2.2.1999 il Comune di Gallarate ha istituito l'Azienda speciale 3SG quale proprio ente strumentale in ambito sociale e sanitario. Con successivi atti dei competenti organi, conformemente alle prescrizioni statutarie, sono stati affidati all' Azienda speciale nell'ambito di specifici contratti di servizio¹, i seguenti servizi :

¹ Si Richiama da ultima la deliberazione del Consiglio Comunale n. 37 del 28.09.2017 che approva l'ultimo contratto di contratto di servizio in essere.

Area Adulti Anziani

- Servizi Assistenza Domiciliare (S.A.D.);
- Pasti a domicilio;
- Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) per ospiti “Non Autosufficienti”, con nucleo protetto specifico per malati di Alzheimer e posti letto riservati a soggetti in stato vegetativo;
- Hospice (cure palliative-malati in fase terminale).
- Residenza Sanitaria Assistenziale Aperta (R.S.A. Aperta) - interventi ed attività innovative finalizzate a sostenere la persona affetta da Alzheimer e/o demenza, ancora inserita nel suo contesto abitativo.

Area minori

- Comunità Mamma-Bambino;
- Asilo Nido;
- Servizio Tutela Minori;
- Centro Diurno Minori Teen House

Servizio di segretariato sociale professionale di base area adulti, minori e disabili

L'evoluzione normativa ha consentito di inquadrare nell'alveo dei servizi non a rilevanza economica come precisato dall'allora Autorità di vigilanza sui contratti pubblici (risposta AS978 bollettino n. 3/2012 e risposta a specifico quesito sul servizio tutela minori in data 11.09.2009 prot. N. 0053994.). Tali servizi sono apparsi connotati da un significativo rilievo socio assistenziale e gestiti in funzione di mera copertura delle spese sostenute, anziché con perseguimento di profitto d'impresa, in un ambito comunque di controllo analogo garantito dalla disciplina che interessa l'azienda speciale come ente strumentale del comune.

MODELLO ORGANIZZATIVO DELL'HOUSING PROVIDING

Il conferimento all'azienda speciale 3SG si configura come un affidamento diretto di un servizio pubblico locale secondo il modello “in house providing” conformemente ai principi ed ai requisiti previsti dalla norma comunitaria.

I presupposti per la sussistenza dell'in house providing sono stati individuati per la prima volta dalla Corte di Giustizia europea nella sentenza Teckal del 18/11/1999 causa C-107/08 C-458/03 c.d. Sentenza “*Parking Brixen*”.

La giurisprudenza Teckal fissa due principi fondamentali per l'ammissione dell'affidamento in house:

- **Controllo Analogo.** Secondo tale principio l'amministrazione deve esercitare sul soggetto affidatario in house un controllo analogo a quello esercitato sui propri organi;
- **Attività prevalente.** Il soggetto affidatario in house deve svolgere la propria attività prevalentemente in favore dell'ente pubblico di appartenenza. Come naturale corollario di quanto statuito dalla giurisprudenza comunitaria il Consiglio di Stato, Adunanza plenaria 3/03/2008 n. 1, ha chiarito che la partecipazione totalitaria costituisce una condizione necessaria per poter procedere agli affidamenti in house, poiché la partecipazione privata al capitale della società appare incompatibile con il controllo analogo.

Recependo i sopra esposti consolidati principi comunitari e nazionali in materia di affidamento “in house providing”, è intervenuto il decreto legislativo numero 50/2016, il quale prevede all'articolo 5 che :

“1. Una concessione o un appalto pubblico, nei settori ordinari o speciali, aggiudicati da un'amministrazione aggiudicatrice o da un ente aggiudicatore a una persona giuridica di diritto pubblico o di diritto privato, non rientra nell'ambito di applicazione del presente codice quando sono soddisfatte tutte le seguenti condizioni:

a) l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore esercita sulla persona giuridica di cui trattasi un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi;

b) oltre l'80 per cento delle attività della persona giuridica controllata e' effettuata nello svolgimento dei compiti ad essa affidati dall'amministrazione aggiudicatrice controllante o da altre persone giuridiche controllate dall'amministrazione aggiudicatrice o da un ente aggiudicatore di cui trattasi;

c) nella persona giuridica controllata non vi è alcuna partecipazione diretta di capitali privati, ad eccezione di forme di partecipazione di capitali privati ((le quali non comportano controllo o potere di veto)) previste dalla legislazione nazionale, in conformità dei trattati, che non esercitano un'influenza determinante sulla persona giuridica controllata. (...)

4. Un'amministrazione aggiudicatrice o un ente aggiudicatore puo' aggiudicare un appalto pubblico o una concessione senza applicare il presente codice qualora ricorrano le condizioni di cui al comma 1, anche in caso di controllo congiunto.

5. Le amministrazioni aggiudicatrici o gli enti aggiudicatori esercitano su una persona giuridica un controllo congiunto quando sono soddisfatte tutte le seguenti condizioni:

a) gli organi decisionali della persona giuridica controllata sono composti da rappresentanti di tutte le amministrazioni aggiudicatrici o enti aggiudicatori partecipanti. Singoli rappresentanti possono rappresentare varie o tutte le amministrazioni aggiudicatrici o enti aggiudicatori partecipanti;

b) tali amministrazioni aggiudicatrici o enti aggiudicatori sono in grado di esercitare congiuntamente un'influenza determinante sugli obiettivi strategici e sulle decisioni significative di detta persona giuridica;

c) la persona giuridica controllata non persegue interessi contrari a quelli delle amministrazioni aggiudicatrici o degli enti aggiudicatori controllanti.

Per quanto concerne il controllo analogo la soddisfazione delle seguenti condizioni a conferma dei maggiori poteri del socio pubblico è sufficiente per desumerne la sussistenza:

- Il potere dell' ente pubblico di verificare i conti annuali delle società in house , nonché la sua amministrazione corrente sotto il profilo della esattezza delle cifre indicate, della regolarità, dell' economicità, della redditività e della razionalità;
- Il potere dell'ente affidante di visitare i locali e gli impianti aziendali dell'organo in house appunti
- Il potere di nomina degli organi sociali delle società in house (consiglio di amministrazione, collegio sindacale, etc etc) in capo all' ente affidante/socio
- la possibilità per l' ente di esercitare un'influenza sugli atti fondamentali dell'organo in house quale quelli diretti a delineare le sue strategie operative e di sottoporre le decisioni più importanti al vaglio preventivo dell'ente affidante;
- Il consiglio di amministrazione delle società in house non deve avere rilevanti poteri gestionali e all'ente pubblico socio deve essere consentito esercitare poteri maggiori rispetto a quelli del diritto societario riconosce normalmente alla maggioranza sociale
- L'ente potrà acquisire ogni e qualsiasi informazione e ogni dato rilevante ai servizi affidati, direttamente dagli operatori e dai dipendenti dell'azienda speciale addetti al servizio e ai coordinatori. L'eventuale mancata collaborazione comporterà l'attivazione dei procedimenti disciplinari nei confronti del personale e sarà considerato nei casi più seri, inadempimento contrattuale

Per quanto riguarda l'attività prevalente essa deve sostanziarsi nello svolgimento da parte della società in house della *“parte più importante della propria attività con l' ente e con gli enti locali che la controllano”*.

Alla luce di quanto su sopra esposto dall'esame dei documenti costitutivi dell'azienda speciale 3SG, dei documenti aziendali, del piano programma, del conto economico, del contratto di servizio, si rileva che i requisiti previsti dalla normativa europea sono soddisfatti:

- **Quanto al requisito controllo analogo**, il comune sulla base delle previsioni statutarie esercita i poteri assoluti di controllo su l'azienda speciale 3SG così come ritenuto ammissibile in base ai pronunce del Consiglio di Stato (Vedi n. 8970/2009, n. 7092/2010, n. 1447/2011) e da ultimo della Corte di Giustizia Europea – (C. Giust. UE , 29 novembre 2012, in cause riunite C-182/11 e C-183/11, Econord). A tal riguardo si sottolinea la totale subordinazione dell'azienda 3SG alla volontà dell'ente costituente, che deve approvare preventivamente e a consuntivo tutti gli atti fondamentali dell'azienda ai sensi dell'articolo 114 del TUEL .
- **Quanto al requisito dell' attività prevalente**, l'AGCM afferma che è necessario che la società aggiudicataria svolga *“la parte più importante della propria attività con gli enti pubblici che la controllano”* il che avviene quando l' affidatario *“non fornisca i suoi servizi a soggetti diversi dall' ente controllante”*; tutti i servizi dell'azienda speciale 3SG saranno esclusivamente erogati al Comune di Gallarate fondatore. Và inoltre evidenziata la funzione di necessaria strumentalità delle prestazioni che l'azienda speciale 3SG svolge nell'ambito del supporto istituzionale, senza le quali le attività svolte dall' amministrazione comunale di Gallarate, anche di carattere curricolare, non potrebbero essere effettuati con la dovuta efficienza e tempestività. Anche in questo caso si ribadisce che il 100% dei ricavi da parte dell'azienda speciale 3SG sono riconducibili ai contratti di servizio in essere con il comune socio.
- si precisa l'azienda speciale è stata costituita dall'amministrazione comunale di Gallarate e pertanto *“l' azionariato e capitale”* totalmente Pubblico
- L'azienda speciale 3SG realizza la totalità della propria attività con l'ente pubblico che la controlla
- Della natura e delle finalità istituzionale del soggetto individuato che non opera in regime di impresa che pertanto non consegue utili, nonché della disciplina dei rapporti contrattuali vigenti, che permetteranno all'amministrazione di disporre di strumenti per modificare il servizio svolto adattandolo alle esigenze delle famiglie del territorio, con costi verificabili e sempre sotto controllo.

In conclusione in base alla evoluzione normativa la procedura ex art. 192 del D.lgs. 50/2016 si ritiene debba trovare applicazione anche all'ipotesi di rinnovo del contratto di servizio all'azienda speciale comunale 3SG, naturalmente tenendo conto sia degli aspetti prettamente economici ma anche dei benefici complessivi che un servizio di natura prevalente sociale gestito tramite azienda speciale presenta in termini di benefici per la collettività della forma di gestione prescelta, anche con riferimento agli obiettivi di universalità e socialità, di efficienza, di economicità e di qualità del servizio, nonché di ottimale impiego delle risorse pubbliche.

INDAGINE DI MERCATO

Al fine del rispetto delle linee guida ANAC e ai sensi dell'art. 192 del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, è stata avviata una indagine di mercato con l'obiettivo di valutare la congruità dei costi in base alla tipologia di servizi erogati e al personale incaricato, effettuando anche una comparazione tra costi e benefici.

La normativa prevede che *“ai fini dell'affidamento in house di un contratto avente ad oggetto servizi disponibili sul mercato in regime di concorrenza, le stazioni appaltanti effettuano preventivamente la valutazione sulla congruità economica dell'offerta dei soggetti in house, avuto riguardo all'oggetto e al valore della prestazione, dando conto nella motivazione del provvedimento di affidamento delle ragioni del mancato ricorso al mercato, nonché dei benefici per la collettività della forma di gestione prescelta, anche con riferimento agli obiettivi di universalità e socialità, di efficienza, di economicità e di qualità del servizio, nonché di ottimale impiego delle risorse pubbliche”*.

Dal punto di vista metodologico si è ritenuto, pur nella diversità insite nei servizi oggetto di affidamento, di utilizzare una unica metodologia:

- una indagine unitaria sul lato economico che valorizzasse il confronto fra i costi contrattuali delle figure tipicamente coinvolte in questi servizi tenuto conto che la tipologia dei servizi oggetto di affidamento presenta alta intensità di costi del lavoro
- indagine qualitativa mirata per ciascun servizio oggetto di affidamento.

Al fine di procedere ad una comparazione economica dei costi si procede al confronto delle retribuzione lorde mensile dei contratti Uneba², della Cooperative sociali e del CCNL comparto enti locali.

Si riportano di seguito la tabelle retributive (mensili lorde)

CONTRATTO UNEBA

Livello	Retribuzione al 01/12/2020
QUADRO	1837,16
1°	1727,79
2°	1629,38
3°S	1509,07
3°	1454,4
4°S	1377,86
4°	1334,12
5°S	1312,27
5	1279,44
6°S	1246,65
6°	1213,83
7°	1126,34

CONTRATTO COOPERATIVE SOCIALI

CATEGORIA	POSIZIONE ECONOMICA	TABELLARE DAL 1/09/2020
A	A1	1254,60
	A2	1266,19
B	B1	1325,18
C	C1	1425,21
	C2	1467,87

² L'azienda speciale 3SG applica il contratto nazionale UNEBA.

	C3	1511,23
D	D1	1511,23
	D2	1594,11
	D3	1697,07
E	E1	1697,07
	E2	1831,71
F	F1	2023,07
	F2	2310,48

CCNL FUNZIONI LOCALI³

Categorie e Posizioni	Tabellare dal 01.04.2018	compenso mensile lordo
D7	31.138,84	2.594,90
D6	29.638,84	2.469,90
D5	27.723,70	2.310,31
D4	26.538,88	2.211,57
D3	25.451,86	2.120,99
D2	23.220,05	1.935,00
D1	22.135,47	1.844,62
C6	23.543,20	1.961,93
C5	22.903,20	1.908,60
C4	22.086,11	1.840,51
C3	21.409,82	1.784,15
C2	20.829,26	1.735,77
C1	20.344,07	1.695,34
B8	21.248,24	1.770,69
B7	20.788,24	1.732,35
B6	20.019,10	1.668,26
B5	19.669,91	1.639,16
B4	19.343,33	1.611,94
B3	19.063,80	1.588,65
B2	18.333,93	1.527,83
B1	18.034,07	1.502,84
A6	18.661,97	1.555,16
A5	18.341,97	1.528,50
A4	17.970,54	1.497,55
A3	17.656,56	1.471,38
A2	17.290,31	1.440,86

In considerazione dei dati esposti si procede ad un confronto delle retribuzioni lorde mensili delle principali figure di riferimento impegnate in queste tipologie di servizi:

FIGURA PROFESSIONALE	LIVELLO UNEBA		LIVELLO COOP		CCNL ENTI LOCALI	
Assistenti sociali	3S	1509,07	D2 –	1594,11	D1	1844,62

³ I valori economici del CCNL esposto non ricomprendono la tredicesima mensilità e l'indennità di comparto.

Educatori professionali	3S	1509,07	D2 –	1594,11	D1	1844,62
Psicologi	2	1629,38	E2 -	1831,71	D3	2120,99
Asa/OS			C2 -	1467,87	===	
Educatori	3	1454,4	D1	1511,23	C	1695,34
Coordinatore	1	1727,79	D2	1831,71	D3	2120,99

I contratti nazionali Uneba e Coop Sociali, che presentano valori economici inferiori al CCNL comparto funzioni locali, presentano dei valori tabellari, a parità di qualifica, con piccole differenze a favore del contratto Uneba; occorre tenere conto però degli istituti ulteriori ricompresi nelle diverse tipologie contrattuali ad esempio l'erogazione di una mensilità aggiuntiva (quattordicesima) nel contratto Uneba che rendendo quindi meno oneroso complessivamente il contratto Coop. Sociali.

Conclusivamente i valori contrattuali Uneba/Coop sociali sono paragonabili con un vantaggio, modesto, di economicità a favore del contratto delle Coop. sociali.

Il contatto del comparto degli enti locali risulta certamente il più oneroso nel confronto proposto.

Tale differenziale economico viene parzialmente recuperato con il contenimento dei costi generali di produzione del servizio che sfruttando le sinergie interne e risparmi di scala si attesta, come vedremo successivamente, ad un valore percentuale inferiore al 2,5% quando ordinariamente tale percentuale si aggira tra il 10% e il 15%.

Per completare il quadro delle valutazioni comparative di mercato si effettua una ricognizione dei servizi gestiti dall'Azienda Speciale 3SG

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE E SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE HANDICAP (S.A.D. e S.A.D.H.)

Il Servizio di Assistenza Domiciliare costituisce, nell'ambito dei servizi domiciliari, un elemento della rete dei servizi integrati di caratura socio-assistenziale. Esso si configura come una delle risorse del territorio gallaratese. Si tratta di un servizio che si ispira ai principi di universalità, uguaglianza ed imparzialità rivolto ad anziani e disabili nonché nuclei familiari con componenti fragili, a rischio di emarginazione, non autosufficienti o parzialmente autosufficienti che necessitano di un aiuto a domicilio per il soddisfacimento dei bisogni essenziali relativi alla cura della persona, alla vita di relazione, al disbrigo di pratiche e al governo della casa, secondo un criterio di priorità esclusivamente determinato dall'effettivo stato di bisogno della persona e del suo nucleo familiare. Finalità del servizio è quella di garantire la permanenza della persona, fino a quando possibile, nel proprio contesto di vita e si propone di:

- 1) prevenire, ridurre e monitorare le situazioni di disagio sociale;
- 2) facilitare l'integrazione familiare e sociale;
- 3) supportare la persona al fine di evitarne l'allontanamento dal proprio ambiente di vita.

Gli interventi previsti distinguono in due macro-aree:

- 1) i fondamentali, che hanno a che fare con la cura della persona, e prevedono interventi di sostegno nell'igiene personale;
- 2) i sostanziali, ma differibili come nel caso di interventi volti alla cura dell'ambiente domestico o di carattere estemporaneo.

Il Servizio Assistenza Domiciliare è un servizio di natura socio-assistenziale rivolto a persone anziani e disabili, nonché nuclei familiari con componenti fragili, a rischio di emarginazione, non autosufficienti o parzialmente autosufficienti, che necessitano di un aiuto a domicilio per il soddisfacimento dei bisogni essenziali relativi alla cura della persona, alla vita di relazione, al disbrigo di pratiche e al governo della casa, secondo un criterio di priorità esclusivamente determinato dall'effettivo stato di bisogno della persona e del suo nucleo familiare. Finalità degli interventi è garantire la permanenza della persona, fino a quando possibile, nel proprio contesto di vita.

Gli interventi attivabili sono:

- igiene personale (laddove necessario in più momenti giornalieri);
- bagno assistito;
- preparazione pasto e supporto nell'assunzione;
- igiene ambientale (riordino e pulizia);
- sostegno relazionale;
- accompagnamenti protetti (es spesa).

Gli interventi assistenziali sono effettuati da personale qualificato previa valutazione del coordinatore del servizio che predisporrà un piano di Assistenza Individuale (PAI) in accordo con la famiglia ed il Servizio Sociale Comunale. Il PAI dovrà essere aggiornato ogni qualvolta se ne presenti la necessità.

In caso di richiesta di compartecipazione economica comunale al costo del servizio, l'attivazione dell'intervento dovrà essere preventivamente autorizzata dal Settore Servizi Sociali.

- E' da considerarsi accesso ogni intervento effettuato a favore della persona assistita presso il suo domicilio, eseguito da personale in possesso di adeguata qualifica, nel rispetto della pianificazione degli interventi rilevati al momento della presa in carico.
- L'accesso dovrà essere adeguato in termini di durata a quanto indicato nella programmazione. E' richiesta una durata dell'accesso di almeno 45 minuti, fatte salve situazioni contingenti, debitamente motivate, o in ogni caso previste a livello di programmazione per una durata inferiore. Non saranno in alcun modo contabilizzabili accessi che determinino permanenza nella residenza / dimora / domicilio dell'assistito, inferiori al 45 minuti, fatto salvo quanto indicato nel precedente periodo.
- L'accesso dovrà essere garantito dalle ore 8.00 alle ore 20.00, sabato e domenica compresi, in base al PAI della persona assistita e alla pianificazione personalizzata degli interventi.
- Ogni intervento dovrà essere documentato mediante apposito modulo, dove sarà indicata la data e l'orario di inizio e fine della prestazione, sottoscritto dall'operatore e dall'assistito/famigliare.
- I moduli sopracitati, attestanti l'avvenuta prestazione del servizio, dovranno essere verificabili dal Comune di Gallarate entro il 5° giorno successivo al trimestre fatturato.
- La liquidazione degli importi avverrà dietro presentazione di fatture trimestrali secondo le modalità di cui all'art. 4 e 14 del contratto di servizio, con annesso il riepilogo degli accessi per ogni singolo utente.
- L'azienda si impegna a sperimentare contenuti innovativi del servizio valorizzando le sinergie interne con altre professionalità disponibili, nell'interesse dell'utente, con un profilo multifunzionale degli interventi che saranno valorizzati economicamente di volta in volta.

Il costo comprende qualsiasi costo/onere aziendale diretto ed indiretto senza marginalità aggiuntiva e viene fatturato in relazione a prestazioni effettive quantificate in fattura (n. prestazioni per tipologia x € costo orario/attività/accesso singolo, previsto dal contratto di servizio)

professionalità	costo della prestazione comprensivo di ogni elemento di costo	iva	costo della prestazione con iva	n. accessi annui max previsti dal contratto	costo contrattuale annuo previsto max
servizio assistenza domiciliare	€ 20,00	€ 0,00	€ 20,00	11.750	€ 235.000

Dati ultimo quadriennio

Dati	2017	2018	2019	2020
n. casi seguiti	123	114	108	92
Nuovi casi	43	28	38	20

Il servizio sul nostro territorio dispone di un organico composto da un'assistente sociale e da n. 8 ASA qualificate che si occupano di fornire l'assistenza diretta alla persona. Gli interventi vengono garantiti durante tutti i giorni dell'anno, comprese le festività; compatibilmente con le risorse disponibili ed i bisogni della persona, i progetti possono essere articolati in modalità differenti che prevedano interventi settimanali (sostanziali, ma differibili), distribuiti in più giornate o quotidiani, anche con più accessi in una giornata (fondamentali).

In ordine a ulteriori aspetti qualitativi si rimanda alla carta dei servizi in allegato A).

PASTI AL DOMICILIO

E' un servizio di ristorazione al domicilio con consegna del pasto completo dal lunedì al sabato (con doppia consegna il sabato per la domenica, se richiesto dall'interessato) rivolto a persone adulte fragili, anziani e persone con disabilità che vivono sole o in famiglia, previa valutazione degli operatori comunali.

- Ogni intervento viene documentato mediante apposito modulo dove viene indicata la data e il numero pasti consegnati giornalmente, sottoscritto dall'operatore e dall'assistito/famigliare.
- I moduli sopracitati attestanti l'avvenuta prestazione del servizio devono potere essere verificabili dal Comune di Gallarate entro il 5° giorno successivo al trimestre fatturato
- La liquidazione degli importi avviene dietro presentazione di fattura trimestrale secondo quanto previsto dagli art.li 4 e 14 del contratto di servizio, con annesso il riepilogo degli accessi per ogni singolo utente.

Il costo comprende qualsiasi costo/onere aziendale diretto ed indiretto senza marginalità aggiuntiva e viene fatturato in relazione a prestazioni effettive quantificate in fattura (n. prestazioni x € costo pasto singolo previsto dal contratto di servizio).

professionalità	costo della prestazione comprensivo di ogni elemento di costo	iva	costo orario con iva	n. prestazioni max annue previste dal contratto	costo contrattuale annuo previsto max
pasto servizio assistenza domiciliare (costo per singolo pasto)	€ 8,00	€ 0,00	€ 8,00	6.875	€ 55.000

Dati Ultimo quadriennio

Dati	2017	2018	2019	2020
n. pasti		1.734	3.380	5.333

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (A.D.I.)

Caratteristiche del servizio.

3SG garantisce le prestazioni relative all'Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.) nell'ambito delle cure palliative sul territorio attraverso accordi formali con gestori terzi come previsto ex dgr 5918/16; il servizio prevede assistenza di natura sanitaria o socio-assistenziale, prestata a domicilio.

Trattasi di interventi forniti da ATS e da soggetti-erogatori privati accreditati e rivolti a persone non autosufficienti senza limiti di età e di reddito, in particolare per quanto riguarda l'Azienda Speciale, persone che sono prese in carico dalla rete locale di cure palliative. La finalità è quella di prestare interventi specialistici di natura sanitaria al domicilio al fine di garantire la permanenza dei soggetti più compromessi nel loro naturale ambiente di vita, laddove possibile.

Per tale servizio non sono previsti oneri a carico del Bilancio Comunale.

3SG garantirà le prestazioni relative all'Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.) che prevede assistenza di natura sanitaria o socio-assistenziale, prestata a domicilio.

Sono interventi forniti da ATS e da soggetti-erogatori privati accreditati e rivolti a persone non autosufficienti senza limiti di età e di reddito. Il servizio A.D.I. è una modalità di assistenza che si propone di evitare ricoveri in strutture e mantenere la persona nel suo ambiente di vita.

L'Ente Gestore dovrà utilizzare il portale Adiweb per lo scambio di informazioni sulla casistica seguita dal Servizio ADI, al fine di promuovere l'integrazione socio-sanitaria e sociale in merito all'assistenza domiciliare.

Per tale servizio non sono previsti oneri a carico del Bilancio Comunale.

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (R.S.A.) PER OSPITI “NON AUTOSUFFICIENTI”, CON NUCLEO PROTETTO SPECIFICO PER MALATI DI ALZHEIMER E POSTI LETTO RISERVATI A SOGGETTI IN STATO VEGETATIVO

La residenza sanitaria assistenziale è l'unità d'offerta dedicata all'assistenza delle persone anziane, con differenti gradi di fragilità, che non hanno la possibilità di permanenza al domicilio. Rappresenta un'unità d'offerta a carattere residenziale che si caratterizza per l'offerta di un complesso integrato di interventi, procedure e attività sanitarie e socio-sanitarie erogate a soggetti non autosufficienti, non assistibili a domicilio per differenti motivi legati non solo alla condizione fisica e allo stato di salute ma anche al setting domestico/familiare. La prestazione non si configura come un singolo atto assistenziale, ma come il complesso di prestazioni di carattere sanitario, tutelare, assistenziale e alberghiero erogate nell'arco delle 24 ore. La trasformazione profonda del modello assistenziale delle RSA intervenuta negli ultimi anni, cristallizza l'intervento della nostra RSA verso persone sempre più compromesse dal punto di vista sia clinico che sociale. L'ambiente di cura d'elezione, complici le misure specifiche approntate, si conferma quello familiare e il ricovero in struttura avviene quando non vi sono più le condizioni che garantiscano la miglior qualità di vita possibile alla persona anziana fragile al domicilio.

L'utenza della RSA Camelot

La RSA Camelot accoglie sia utenza “tipica” (persone anziane con diversi gradi di non autosufficienza) oltre ad utenza non tipica come segue:

- POSTI ACCREDITATI E CONTRATTUALIZZATI: 120

Di cui:

- NUCLEO PROTETTO ALZHEIMER: 22
- PERSONE IN STATO VEGETATIVO: 20
- POSTI IN SOLVENZA: 22

Sono accolte anche persone affette da malattia del motoneurone SLA

L'utenza può accedere direttamente al servizio, oppure, per i casi in carico al Comune, laddove è prevista una compartecipazione economica al costo, su richiesta dello stesso. In tal caso, il progetto di intervento sarà definito congiuntamente dagli operatori tecnici di

Comune ed Azienda. L'operatore tecnico comunale ogni sei mesi dovrà provvedere ad una verifica / aggiornamento dello stato di benessere psico-fisico degli ospiti inseriti a carico del Comune.

I casi segnalati dal Servizio Sociale Comunale avranno carattere di priorità e godranno gratuitamente dei servizi accessori di lavanderia e trasporto per motivi sanitari.

Tutto il personale 3SG dovrà essere in possesso dei requisiti richiesti dalla normativa regionale, così pure la struttura dovrà essere in possesso delle necessarie certificazioni.

L'Azienda presenterà apposite fatture mensili nelle quali dovranno essere indicati i nominativi degli ospiti inseriti in struttura a carico del Comune, con l'indicazione della tipologia del servizio usufruito.

Il pagamento sarà effettuato mensilmente dietro presentazione di idonea documentazione fiscale.

Nucleo Stati Vegetativi

Nella Struttura è presente un nucleo interamente dedicato alle persone in condizione di veglia non responsiva, riconosciuto da Regione Lombardia nell'ottobre 2019 ma attivo sin dal 2007 in tutte le azioni progettuali avviate da Regione Lombardia di lungoassistenza alle persone in Stato Vegetativo all'interno di strutture per anziani, che abbiano la disponibilità di nuclei dedicati ad elevata caratterizzazione sanitaria. La definizione del percorso assistenziale prevede che, al termine del percorso riabilitativo, che segue alle fasi "critica, acuta e subacuta della malattia" gestite nelle apposite strutture opportunamente identificate dal Servizio Sanitario, in presenza di un quadro clinico stabilizzato, la persona in Stato Vegetativo possa essere inserita presso strutture di lungoassistenza specificatamente dedicate. E' in questa fase che deve essere inquadrato il percorso assistenziale offerto da 3SG; la presa in carico è globale e si rivolge alla persona in Stato Vegetativo ed alla sua famiglia offrendo tutto il supporto ed il sostegno che richiede la gestione della malattia e della conseguente disabilità.

Il personale in RSA

Rappresenta la risorsa principale e come tale viene valorizzata.

Sono le "condizioni" degli Ospiti a determinare gli specifici fabbisogni assistenziali e di conseguenza le unità di personale; considerato che il 75% della popolazione residente è rappresentata dai soggetti più fragili inquadrati nelle due classi di fragilità più severe, gli elevati standard di qualità del servizio sono garantiti attraverso una gestione dinamica in rapporto alle specifiche necessità che non mette al primo posto il contenimento dei costi ma il coinvolgimento e la valorizzazione di tutte le figure professionali e di tutti i livelli aziendali nei processi di qualità dei servizi. L'organizzazione di Camelot è centrata sull'operato del personale ausiliario ASA / OSS; il personale infermieristico e medico è in grado di tenere sotto controllo un'organizzazione complessa operando in modo tale da rendere le prestazioni sempre adeguate. La RSA è suddivisa in nuclei da 20 posti; all'interno di ciascun nucleo operano operatori di assistenza ASA OSS (Ausiliari Socio Assistenziali e Operatori Socio Sanitari) qualificati, tutti in possesso di attestato di qualifica professionale regionale. L'organizzazione quotidiana "tipo" dell'assistenza prevede la presenza per ogni nucleo, al mattino, di 2/3 o 4 operatori che accompagnano l'ospite dal momento del risveglio nelle operazioni di igiene sino alla consumazione del pasto, di due operatori al pomeriggio e di un operatore la notte. Il servizio svolto dagli Ausiliari Socio Assistenziali (ASA) e dagli Operatori Socio Sanitari (OSS) si caratterizza per prestazioni di carattere alberghiero, igienico-sanitario e di aiuto agli Ospiti in risposta ai loro bisogni assistenziali.

Con la discrezione che persegue l'obiettivo della non ospedalizzazione della residenza, i medici della struttura, sotto il coordinamento del Responsabile Sanitario, vigilano sulle condizioni cliniche degli ospiti.

Il servizio medico è garantito per tutti gli ospiti; per coloro che non trovano sistemazione su posto accreditato resta attivo il servizio di medicina generale esistente al momento

dell'ingresso. Il medico della struttura effettua una valutazione delle condizioni generali all'ingresso, stabilisce l'iter clinico e ne effettua la sorveglianza aggiornando il fascicolo socio sanitario e assistenziale. Si ricorre alla ospedalizzazione solo in caso di situazioni cliniche particolarmente critiche e non diversamente assistibili. Ogni nucleo ha un medico referente che prende in carico la gestione sanitaria e clinica dei suoi Ospiti, coordinando le fasi di stesura del progetto individuale e del Piano di Assistenza Individualizzato.

La continuità dell'assistenza medica è garantita nelle 24 ore. Tutti i medici della struttura sono a disposizione per colloqui con i familiari.

L'équipe medica è composta da nove medici, specialisti in anestesia e rianimazione, otorinolaringoiatria, oncologia, oculistica e infettivologia.

Il servizio infermieristico è garantito da un'équipe di 11 infermieri presenti alternativamente in turno dalle 7.00 alle 21.00 coordinati da una caposala; ogni nucleo ha un infermiere referente che partecipa alla stesura del progetto individuale e del PAI e ha la responsabilità della gestione assistenziale del nucleo, coordinando e intervenendo su tutti i processi afferenti a questa area.

Un'équipe di fisioterapisti si prende cura, sotto la supervisione del personale medico, del recupero e del mantenimento delle capacità motorie e funzionali degli ospiti con attività personalizzate da eseguirsi presso la palestra attrezzata o al letto oppure con attività di gruppo che stimolino non solo l'aspetto motorio ma anche quello relazionale. In RSA operano 5 fisioterapisti e un chinesiologo

Gli psicologi sono presenti in struttura ed a disposizione degli ospiti e dei familiari per interventi mirati e richiesti, partecipano alla valutazione multidimensionale e alla definizione degli obiettivi della progettazione individuale. Sono le figure preposte all'accompagnamento del familiare e dell'Ospite nel periodo successivo all'ingresso, svolgendo un ruolo di facilitatori, intercettando le possibili preoccupazioni e criticità e costruendo un ponte efficace e un'alleanza terapeutica proattiva tra la famiglia e l'équipe di cura.

In RSA operano 3 psicologi.

Per il nucleo S.V. è prevista un'équipe dedicata composta da:

- 12 Operatori Socio Sanitari
- 5 infermieri
- 2 medici anestesisti
- 1 fisioterapista
- 1 psicologo
- 1 educatore professionale

Sono previste consulenze specialistiche nutrizionali, fisiatriche e neurologiche.

Le rette

Le rette della RSA sono definite dal Consiglio di Amministrazione di 3SG che le comunica all'Amministrazione Comunale.

TIPOLOGIA DI POSTO / SISTEMAZIONE	CAMERA DOPPIA	CAMERA SINGOLA	RICOVERO TEMPORANEO
POSTO ACCREDITATO	60,76 €	86,80 €	
POSTO IN NUCLEO ALZHEIMER	69,43 €	69,43 €	
POSTO SOLVENTE	69,43 €	88,54 €	88,54 €
NUCLEO LA TAVOLA	0,00 €	0,00 €	0,00 €

L'importo delle rette non subisce variazioni in aumento dall'anno 2011; si considera questo un comportamento virtuoso che viene incontro al mutato quadro sociale di difficoltà economiche e alle espresse richieste dell'Amministrazione di contenere le rette per garantire l'accesso al servizio a tutte le fasce di popolazione.

La retta per i cittadini gallaratesi non sarà soggetta a variazioni in aumento per tutto il periodo di durata del contratto di servizio

La copertura dei posti letto nell'ultimo quadriennio si è assestata su livelli vicini alla saturazione massima, fatta eccezione per l'anno 2020 durante il quale la RSA ha vissuto la chiusura forzata a causa dell'emergenza sanitaria dovuta alla pandemia da Coronavirus.

	2017	2018	2019	2020
UTENZA TIPICA	27.858	26.142	26.037	27.286
ALZHEIMER	8.076	7.986	7.925	7.110
SV	8.124	9.299	8.741	8.296
SOLVENTI	7.736	7.766	7.629	3.041
AIDS			365	111

TOTALE GIORNATE DI ASSISTENZA ANNUE	51.794	51.193	50.697	45.844
-------------------------------------	--------	--------	--------	--------

In ordine a ulteriori aspetti qualitativi si rimanda alla carta dei servizi in allegato A).

HOSPICE (CURE PALLIATIVE-MALATI IN FASE TERMINALE).

Caratteristiche del servizio.

L' Hospice Altachiara è accreditato e contrattualizzato da Regione Lombardia per 16 posti; accoglie persone non assistibili presso il domicilio in fase avanzata e terminale di una malattia ad andamento irreversibile, non più suscettibile di trattamenti specifici per la guarigione o per il contenimento della progressione della malattia. Obiettivo principale è accompagnare la persona e la sua famiglia in questa fase della vita, nel pieno rispetto della sua dignità, mediante il controllo del dolore e del disagio fisico e psichico. Le prestazioni offerte si caratterizzano per limitata tecnologia ma elevata intensità assistenziale. L'intervento dell'equipe è volto infatti a fornire la migliore risposta possibile, non solamente ai bisogni sanitari, assistenziali, ma anche a quelli sociali, affettivi, relazionali, con una attenzione spiccata verso l'umanizzazione delle cure e la presa in carico totale del paziente e del nucleo familiare, possibile grazie all'attivazione di programmi specifici (quali a titolo esemplificativo: programma di supporto al lutto, programma di sostegno psico-emotivo all'equipe). L'hospice si inserisce infatti come anello complementare al setting domiciliare nella rete dei servizi dedicati al malato terminale: quando le cure all'interno dell'abitazione non rispondono più ai bisogni del malato, quando la medicina tradizionale non riesce più a offrire terapie adatte ad alleviare le sofferenze della persona, quando la famiglia che assiste ha bisogno di riposo, ecco che l'hospice diventa il luogo più simile all'ambiente domestico per accoglierlo. L'hospice nasce quindi come un prolungamento dell'ambiente domestico, ed è per ciò caratterizzato da una particolare cura ambientale orientata a dare all'Ospite il massimo comfort: l'hospice Altachiara accoglie i suoi Ospiti in unità abitative destinate al nucleo familiare che può, così, accompagnare la persona malata per tutto il percorso di fine vita. C'è infatti la possibilità di pernottamento per un familiare, non c'è limitazione di orari alle visite per familiari (compresi i bambini) e amici se non quelli dettati dalla chiusura

notturna della struttura, ma anche di animali se richiesto dall'Ospite. L'assistenza richiede un intenso e approfondito lavoro di équipe, che vede coinvolti medici, infermieri, operatori sociosanitari, assistenti sociali, psicologi, assistenti spirituali e i volontari del progetto LA BIGA di C.R.I. comitato di Gallarate.

Costi

Il Servizio è interamente a carico del Servizio Sanitario Regionali senza quindi oneri per gli assistiti. E' riconosciuta una tariffa regionale per ogni giornata di assistenza erogata, nei limiti di un budget assegnato annualmente da Regione Lombardia.

Dati Ultimo quadriennio

GIORNATE DI ASSISTENZA EROGATE			
2017	2018	2019	2020
4368	4.383	4.529	3.679

In ordine a ulteriori aspetti qualitativi si rimanda alla carta dei servizi in allegato A).

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE APERTA (R.S.A. APERTA) - INTERVENTI ED ATTIVITÀ INNOVATIVE FINALIZZATE A SOSTENERE LA PERSONA AFFETTA DA ALZHEIMER E/O DEMENZA, ANCORA INSERITA NEL SUO CONTESTO ABITATIVO.

Caratteristiche del Servizio.

La ridefinizione organizzativa dei servizi, per essere in sintonia con le esigenze dei cittadini, deve basarsi su un continuum di cure sanitarie e servizi sociali che rispondano alle esigenze poste dalla collettività, ed in particolare a quelle dei soggetti più fragili che presentano bisogni sanitari non scindibili da quelli assistenziali; la concezione deve essere pertanto quella di un servizio capace di adeguarsi ai bisogni espressi, sempre meno tipizzato e meno legato allo stereotipo di Ospite anziano non autosufficiente. Il Servizio residenziale deve inserirsi in quella rete di servizi alla persona e svolgere il suo ruolo di nodo importante e fondamentale di una rete funzionalmente integrata nella quale la tutela sanitaria si integra con l'assistenza sociale, la solidarietà del volontariato e le cure familiari.

L'integrazione è un nodo di ogni politica di welfare: in Regione Lombardia l'integrazione tra i diversi livelli di assistenza passano proprio attraverso i gestori di RSA che sono stati capaci di interpretare e talvolta, come nel caso di Camelot, di precorrere i principi cardine di un sistema multidisciplinare e multidimensionale al servizio del cittadino. Se emerge un bisogno Camelot deve essere un luogo sicuro nel quale ottenere risposte; è una rivoluzione dell'offerta tradizionale dei servizi di Rsa, con un'articolazione adeguata ai nuovi bisogni. Il contesto sociale è caratterizzato da un crescente invecchiamento caratterizzato da solitudine o da nuclei familiari poco estesi non in grado di farsi carico dei problemi assistenziali che spesso una persona molto anziana o non autosufficiente può presentare. Il vantaggio di 3SG e della RSA Camelot in questa visione aperta verso il territorio è quello di essere l'Azienda del Comune, di poter lavorare a fianco dei Servizi Sociali integrandone le competenze e fungendo da braccio operativo. Questa sinergia consente di raggiungere le persone anziane residenti al proprio domicilio con le competenze proprie di un'organizzazione solida e capace di approcciare il bisogno.

In quest'ambito si colloca l'azione di 3SG finalizzata alla realizzazione di interventi di supporto alla residenzialità dell'anziano fragile ancora inserito in un contesto domiciliare. L'adesione alla misura RSA Aperta incarna la buona realizzazione delle nuove prassi e la nuova sfida è stata quella di garantire la continuità e la multidisciplinarietà dell'intervento nel rispetto delle sempre mutevoli regole di servizio dando risposte adeguate alle domande dei cittadini. 3SG offre tramite "R.S.A. aperta" interventi e attività innovative finalizzate a sostenere concretamente persone affette da demenza senile e/o Alzheimer, ancora inserite nel proprio contesto abitativo, o persone ultra 75enni non autosufficienti, attraverso una presa in carico personalizzata che valorizzi e supporti il lavoro di cura delle famiglie. L'obiettivo principale è fornire un valido supporto alla domiciliarità, consentendo il mantenimento, più a lungo possibile, della persona malata, all'interno della sua rete affettiva e del suo ambiente di vita. 3SG pertanto, dovrà garantire tale filosofia di apertura, al territorio di Gallarate, a sostegno della domiciliarità per le persone di cui sopra, non ricoverate in struttura.

Per tale servizio non sono previsti oneri a carico del Bilancio Comunale.
Il Servizio è a carico del SSR

Dati Ultimo quadriennio

	2017	2018	2019	2020
UTENTI IN CARICO	96	103	95	87

COMUNITÀ MAMMA-BAMBINO

Caratteristiche del servizio

La Comunità opera in risposta alle esigenze sociali del territorio in collaborazione con i Servizi Sociali e in esecuzione dei provvedimenti del Tribunale per i Minorenni che stabiliscono un allontanamento del minore e della madre dal contesto ambientale di appartenenza e dalla famiglia d'origine.

Presso la nostra struttura trovano accoglienza coppie mamma-bambino e gestanti prive di validi riferimenti familiari, che necessitano di un sostegno volto a sviluppare e consolidare le proprie capacità di accudimento in vista di un reinserimento nella società.

Si tratta in generale di mamme che soffrono disagi di vario tipo:

- Incapacità genitoriale
- Solitudine per assenza o povertà di reti amicali o parentali o di sostegno
- Scarsa autonomia economica, lavorativa, personale e nella relazione con il partner.
- Vittime di violenza familiare
- Problemi psicologici

La comunità Mamma - Bambino ospita mamme con minori inviate dai servizi Tutela Minori, in esecuzione di provvedimenti del Tribunale per i Minorenni.

Solamore è composta da due comunità distinte, Il Principe e La Rosa, nelle quali operano équipe distinte e dedicate;

Sono ospitabili fino a 10 utenti per ciascuna comunità nuclei ed è presente un alloggio in semi-autonomia, nonché uno spazio neutro per gli incontri con la figura paterna e/o eventuali parenti, da effettuarsi in forma protetta.

Ogni équipe è composta da 8 educatori professionali; sono presenti due coordinatrici ed un supervisore.

La presa in carico

L'accoglienza dei nuclei mamma-bambino avviene secondo le seguenti modalità:

Presentazione e valutazione della domanda:

Contatto telefonico da parte dell'ente inviante, cui segue la richiesta scritta di disponibilità all'inserimento corredata dalla documentazione inerente il caso (decreto del Tribunale, relazione psico-sociale). Le responsabili, sulla base della disponibilità di una soluzione abitativa idonea all'accoglienza e sulla base della problematicità del caso, valutano la disponibilità all'inserimento e ne danno comunicazione sia telefonica che scritta all'ente inviante.

Inserimento in comunità:

In caso di valutazione positiva, si procederà fissando un primo incontro con l'ente inviante (al fine di definire l'obiettivo conclusivo dell'intervento con le relative fasi e tempi, il lavoro in rete, i ruoli e le competenze dei servizi e della comunità, le modalità e i tempi di verifica) ed uno successivo con l'utente (con l'obiettivo di presentare la struttura, comprendere ed orientare le sue aspettative). Segue l'inserimento del nucleo.

IL PERCORSO E LE DIMISSIONI

Il percorso che viene seguito all'interno delle comunità si articola secondo i seguenti passaggi:

Accoglienza e definizione del Progetto individuale e del P.E.I.: in un ambiente sereno ed accogliente, una vita quotidiana scandita da una routine che conferisce agli utenti un senso di appartenenza ed uno stile di vita più ordinato, l'equipe educativa si propone di perseguire obiettivi educativi specifici mediante la definizione di un Progetto Educativo Individualizzato, condiviso con l'ente inviante.

Realizzazione e monitoraggio degli obiettivi educativi: il P.E.I., che descrive gli obiettivi, i tempi e le modalità per il loro raggiungimento, viene rivalutato trimestralmente e condiviso con l'ente inviante. Il raggiungimento degli obiettivi concordati con l'ente inviante porta alla conclusione del percorso all'interno della comunità.

Dimissioni: vengono valutate inizialmente in sede di incontro tra la comunità e l'ente inviante, che predispongono la richiesta da inviare al Tribunale. Le dimissioni avvengono all'arrivo del decreto del Tribunale per i Minorenni o Tribunale Ordinario, secondo modalità concordate con l'ente inviante.

GLI OBIETTIVI EDUCATIVI

L'equipe educativa si propone di perseguire i seguenti obiettivi educativi:

- Creare un ambiente di sostegno temporaneo e di accompagnamento per le donne in difficoltà;
- Analizzare i bisogni di ogni singolo nucleo al fine di definire strategie di intervento individualizzate in grado di offrire sostegno, tenendo conto delle capacità e risorse personali di ciascuno;
- Favorire la relazione mamma-bambino con interventi volti a sviluppare le capacità genitoriali attraverso il sostegno nella pratica quotidiana del maternage;
- Accompagnare la donna verso il raggiungimento di una autonomia personale, sostenendola nella ricerca di un lavoro stabile e di una residenza non precaria per un graduale reinserimento sociale;
- Permettere al bambino una crescita fisica ed uno sviluppo psico affettivo adeguato.

La finalità ultima della permanenza nelle comunità è il raggiungimento di una nuova collocazione familiare da attuarsi mediante ricongiungimento con la famiglia di origine del minore, collocazione autonoma del nucleo mamma-bambino o, ove ciò non sia possibile, mediante collocazione del minore in altra struttura o famiglia.

Servizi offerti

Prestazioni garantite al minore:

- Supporto educativo costante;
- Accesso all'istruzione scolastica presso le scuole pubbliche, supporto nella fase di inserimento scolastico del bambino e attività di sostegno scolastico;
- Prestazioni sanitarie e assegnazione di un medico di riferimento sul territorio di Gallarate;
- Valutazione e presa in carico psicologica presso i servizi presenti sul territorio (Neuropsichiatria Infantile, centri convenzionati);
- Rapporti continuativi tra il minore e i familiari giuridicamente riconosciuti all'ingresso in comunità tramite incontri e telefonate liberi o protetti;
- Inserimento nelle realtà aggregative offerte dal territorio in base ai bisogni e ai desideri personali (oratorio, gruppi ricreativi, ...).

Prestazioni garantite alla madre:

- Supporto educativo ed alla genitorialità costante con possibilità di colloqui individuali su richiesta;
- Prestazioni sanitarie e assegnazione di un medico di riferimento sul territorio di Gallarate;
- Valutazione e presa in carico psicologica presso i servizi presenti sul territorio (Centro Pisco Sociale, Consultorio, centri convenzionati);
- Accudimento dei figli nei momenti in cui la madre è assente;
- Orientamento e affiancamento nei percorsi di ricerca del lavoro e in eventuali percorsi scolastici (corso di italiano per stranieri, corsi di formazione, ...);
- Possibilità di mantenere i contatti con i familiari secondo i vincoli contenuti nel progetto educativo generale;
- Accompagnamento domiciliare nella fase di reinserimento sul territorio, finalizzato a facilitare l'integrazione del nucleo nella comunità locale ed a favorire il raggiungimento di una autonomia piena o parziale (su richiesta dell'ente inviante).

Tutto il personale 3SG dovrà essere in possesso dei necessari titoli di studio richiesti dalla normativa regionale, così come dovranno essere rispettati i parametri operatore/utente e la struttura dovrà essere in possesso delle necessarie certificazioni.

L'Azienda, per tutta la durata del contratto, dovrà impiegare il medesimo personale, al fine di garantire continuità, salvo nei casi di forza maggiore.

Il personale operante è tenuto a mantenere il segreto d'ufficio su fatti e circostanze di cui venga a conoscenza durante l'espletamento delle proprie funzioni.

Gli educatori hanno il compito fondamentale di affiancarsi alle ospiti, condividendone concretamente la quotidianità.

L'equipe della comunità si propone di perseguire obiettivi educativi specifici e individualizzati.

Per la gestione della comunità ci si avvale anche della presenza di volontari, che dopo momenti di formazione ed aggiornamento, affiancheranno gli operatori nelle diverse attività della giornata senza sostituire in alcun modo gli stessi.

Riunioni periodiche ed il confronto quotidiano con le responsabili della Comunità permettono un utilizzo proficuo delle risorse che queste persone mettono in campo.

La Comunità opera anche in via di emergenza per ricoveri di pronto intervento, con modalità semplificate, sulla base di progetti predisposti dai Servizi Sociali. Detti progetti contengono

la descrizione dei casi e le regole specifiche per la vita comunitaria (ad esempio il grado di protezione, la regolamentazione delle uscite e delle visite).

Ogni inserimento inviato dal Comune, deve essere autorizzato dal Dirigente Comunale. Il benessere degli ospiti sarà verificato dall'assistente sociale referente del caso o da un operatore delegato.

Entro la fine del mese di ottobre dovranno essere comunicate le tariffe valide per l'annualità successiva.

L'Azienda presenterà apposite fatture mensili nelle quali dovranno essere indicati i nominativi delle persone inserite in struttura.

Il pagamento sarà effettuato mensilmente dietro presentazione di idonea documentazione fiscale.

Rette giornaliere

	MAMMA	1* FIGLIO	2* FIGLIO	3* FIGLIO	SOLO BAMBINO	GESTANTE	NEONATO
	€ 90,00	€ 110,00	€ 60,00	€ 60,00	€ 145,00	€ 100,00	€ 145,00
COMUNE DI GALLARATE	€ 81	€ 100	€ 54	€ 54	€ 130,50	€ 90,00	€ 130,50

La tabella esprime le giornate di assistenza prestate nell'ultimo quadriennio:

GIORNATE ASSISTENZA	DI	2017	2018	2019	2020
COMUNITA' PRINCIPE	IL	3.068	3.528	3.469	3.067
COMUNITA' ROSA	LA	3.305	3.578	3.560	3.283

In ordine a ulteriori aspetti qualitativi si rimanda alla carta dei servizi in allegato A).

ASILO NIDO

Caratteristiche del Servizio

L'Azienda 3SG gestisce gli Asili Nido di Moriggia, Caiello e Sciarè, con le modalità descritte di seguito:

- **Presa in carico dei minori:**

la Segreteria Asili Nido Comunali, espletata la procedura legata alla pubblicazione della graduatoria e alle assegnazioni, comunica i nominativi dei minori accolti alle Capogruppo, al fine di programmare gli ambientamenti;

- **Comunicazioni all'Ente:**

l'Azienda 3SG comunica alla Segreteria Nidi i nominativi del personale e concorda con il Comune il monte ore assegnato (per carichi di lavoro). La stessa deve garantire la massima stabilità del personale educativo ed ausiliario, finalizzata ad assicurare la continuità didattica e l'assistenza ai bambini. In caso di assenza del personale educativo, l'Azienda deve

garantire le condizioni standard del servizio, provvedendo alle sostituzioni immediate con altro personale (es. sostituzioni maternità).

- **Capogruppo:**

Una quota del loro monte ore orario sarà dedicato allo svolgimento delle mansioni previste dal loro ruolo indicate dal Regolamento degli Asili Nido;

- **Personale educativo:**

il ruolo delle educatrici è definito dalle linee guida contenute nel Regolamento degli Asili Nido; inoltre parteciperanno agli incontri di programmazione e progettazione (collettivi) e agli incontri con le famiglie. L'Azienda è obbligata ad impiegare nel servizio personale educativo in possesso dei necessari titoli di studio e dell'esperienza professionale documentata in servizi educativi/ricreativi, così come prescritto dalla vigente normativa regionale di riferimento.

- **Personale ausiliario:**

Il personale ausiliario deve rispettare la pianificazione del lavoro (scheda) trasmessa dalla Segreteria Nidi, oltre a garantire quanto previsto dal Regolamento degli Asili Nido. Qualora richiesto deve partecipare agli incontri di programmazione e organizzazione del Servizio. Inoltre, garantisce l'apertura e la chiusura dell'asilo nido, congiuntamente ad un'educatrice e assolve funzioni di pulizia, cura generale degli ambienti interni ed esterni e il servizio di lavanderia.

- **Cucina:**

I pasti sono garantiti dal Comune mediante appalto a ditta specializzata e prodotti da quest'ultima nelle cucine degli Asili Nido.

- **Parametri:**

Saranno garantiti quelli previsti dalla Normativa Regionale vigente : 1 educatrice ogni 5 bambini di età inferiore all'anno e 1 educatrice ogni 7 bambini di età superiore all'anno; per le ausiliarie: 1 bidella ogni 15 bambini. Nel caso di ammissione al servizio di bambini diversamente abili, qualora vi sia una specifica richiesta dei servizi territoriali competenti, l'Azienda prevederà una figura professionale di supporto al bambino stesso.

- **Edifici:**

L'Amministrazione mette a disposizione dell'Azienda per tutta la durata dell'affidamento i locali necessari, dotati di impianti fissi, arredi, attrezzature, spazi esterni.

I beni immobili, mobili e quanto in essi contenuto sono di esclusiva proprietà dell'Amministrazione, cui spetta l'onere della manutenzione ordinaria e straordinaria, nonché la spesa relativa alle utenze.

L'Azienda ha l'obbligo della cura necessaria nell'utilizzo della struttura, degli arredi e delle attrezzature presenti, segnalando prontamente all'Amministrazione Comunale ogni situazione dalla quale possa derivare un danno o un aggravio di spese.

- **Durata del servizio:**

I servizi sono garantiti nelle giornate di apertura previste dal Calendario Didattico approvato ogni anno dall'Amministrazione Comunale (n. 205 giorni). Resta facoltà dell'Azienda proseguire il servizio nido, o altro progetto di natura più ricreativa, per i periodi di sospensione delle attività didattiche secondo modalità di servizio approvate dalla Amministrazione Comunale.

- **Controlli:**

Dovrà essere data evidenza all'Amministrazione, per eventuali controlli, dei nominativi e delle relative mansioni del personale operante nel nido d'infanzia, delle presenze giornaliere, delle assenze e sostituzioni del personale stesso, con l'indicazione dell'orario di entrata e di uscita dei singoli operatori.

- **Tirocini:**

L'Azienda può presentare progetti formativi di eventuali tirocinanti che affiancheranno gli operatori, dandone preventiva comunicazione all'Amministrazione Comunale.

- **Acquisti:**

Il materiale didattico, gli arredi, il materiale di pulizia ed igiene sono di competenza dell'Amministrazione Comunale.

Prima dell'avvio del servizio verrà redatto dalle parti, apposito verbale di consegna in contraddittorio.

Alla scadenza del contratto l'Azienda è tenuta a riconsegnare l'immobile, gli impianti fissi, gli arredi e le attrezzature, in buono stato di conservazione e funzionamento, fatti salvi i deterioramenti prodotti dal normale uso, pena il risarcimento dei danni subiti.

La riconsegna dovrà risultare da apposito verbale, redatto in contraddittorio tra le parti, sulla base dell'effettivo riscontro, con l'inventario dei beni come risultante dal verbale di consegna.

L'Azienda 3SG si impegna inoltre a:

- collaborare con il Comune di Gallarate nell'organizzazione di giornate di apertura dei nidi alla cittadinanza (Open Day);
- istituire rapporti di sinergie educative e pedagogiche tra i due Enti;
- espletare le necessarie pratiche amministrative e contabili necessarie all'erogazione del servizio;
- garantire la formazione del personale nel rispetto degli standard di accreditamento regionali;
- stipulare contratti di lavoro secondo le normative previste dal contratto collettivo nazionale ed impegnarsi al rispetto delle normative previdenziali ed assicurative vigenti, compresa la responsabilità per danni arrecati a cose e persone;
- mettere a disposizione personale adeguato in termini di quantità e qualità, nel rispetto dei parametri regionali;
- consentire incontri di verifica periodici sia a carattere tecnico che istituzionale, al fine di verificare l'andamento del servizio;
- osservare tutte le norme vigenti in materia, in particolar modo quelle relative alla sicurezza del lavoro e alla riservatezza dei dati personali. In caso di violazione il soggetto gestore sarà ritenuto unico responsabile e tenuto al pagamento delle sanzioni irrogate;
- mettere a disposizione un proprio referente per i contatti con l'Amministrazione Comunale ed i terzi;

Il Comune di Gallarate si impegna a:

- controllare il buon andamento del servizio verificandone congruità ed efficacia;
- effettuare verifiche a campione per monitorare il gradimento del servizio da parte degli utenti;
- predisporre la graduatoria semestrale per la programmazione degli inserimenti;
- collaborare con l'Azienda nell'ottica di istituire rapporti di sinergie educative e pedagogiche tra le due istituzioni;
- effettuare incontri di verifica periodici, sia a carattere tecnico che istituzionale, al fine di accertare l'andamento del servizio;
- mettere a disposizione un referente, appositamente individuato all'interno del Settore Scuola, che terrà i contatti con l'Azienda per la verifica ed il controllo dell'andamento del servizio.

Per quanto concerne il nido comunale Villoresi, ove l'Azienda svolgerà il servizio di pulizia e riordino succitato o la gestione di sezioni in caso di necessità intervenuta o sostegno a disabili, l'Amministrazione provvederà, d'intesa con l'Azienda, a predisporre il D.U.V.R.I. prima della sottoscrizione del contratto.

In relazione alle domande di iscrizione è possibile che il numero dei bambini iscritti possa subire variazioni in aumento o in diminuzione, nei limiti della capienza massima del nido.

L'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di ampliare/riorganizzare l'offerta del servizio al fine di evitare liste di attesa delle domande di ingresso.

Trend iscrizioni dal 2016 al 2020

STRUTTURA	A.D. 16/17	A.D. 17/18	A.D. 18/19	A.D. 19/20	A.D. 20/21
Villoresi	51 + 1H*	55	54	55	49
Moriggia	29 + 1H*	26 + 1H*	28	14	14
Sciaré	49 + 1H*	47 + 1H*	46	51	48
Cajello	20	22 + 1H*	28 + 1H*	35	27

RICHIESTA SERVIZIO

Fino al 31.08.2021 prosecuzione del servizio con lo stesso personale, numero di ore e modalità attualmente in uso per l'anno educativo 2020/2021.

Dal 1° settembre 2021:

- **Nido Moriggia: orario 7.30/16.30 con capienza max 14 bambini 12/36 mesi**
- SEZIONE 7.30 – 16.30 N. 7 BAMBINI
- SEZIONE 7.30 – 16.30 N. 7 BAMBINI
- **Nido Cajello: orario 7.30/18.00 con capienza max 28 bambini 12/36 mesi**
- SEZIONE 7.30 – 13.30 N. 7 BAMBINI
- SEZIONE 7.30 – 13.30 N. 7 BAMBINI
- SEZIONE 7.30 – 16.30 N. 7 BAMBINI
- SEZIONE 7.30 – 18.00 N. 7 BAMBINI
- **Nido Sciaré 3SG: orario 7.30/18.00 con capienza max 40 bambini 3/36 mesi:**
- SEZIONE 7.30 – 13.30 N. 5 BAMBINI
- SEZIONE 7.30 – 13.30 N. 7 BAMBINI
- SEZIONE 7.30 – 13.30 N. 7 BAMBINI
- SEZIONE 7.30 – 16.30 N. 7 BAMBINI
- SEZIONE 7.30 – 18.00 N. 7 BAMBINI
- SEZIONE 7.30 – 18.00 N. 7 BAMBINI
- **Nido Villoresi: personale ausiliario orario 7.30/18.00**

Il monte ore è previsto per un'ora alla settimana per ciascuna educatrice e per 10 ore settimanali per le Capogruppo dei Nidi di Moriggia e Caiello, 12 ore per la capogruppo di Sciaré per formazione obbligatoria e collettivi.

COSTI

	SCIARE'	CAIELLO	MORIGGIA	
EDUCATORE h sett.	313	200	132	645
IMPORTO ORARIO	18,95 €	18,95 €	18,95 €	
SETTIMANE ANNO	52	52	52	
IMPORTO ANNO	308.430,20	197.080,00	130.072,80	635.583,00
TOT. ORE ANNO	16.276	10.400	6.864	33.540

	SCIARE'	CAIELLO	MORIGGIA	VILLORESI	
BIDELLA h.sett.	126	99	78	144	447
IMPORTO ORARIO	13,50 €	13,50 €	13,50 €	16,47 €	
SETTIMANE ANNO	52	52	52	52	
IMPORTO ANNO	88.452 €	69.498 €	54.756 €	123.327,36€	336.033,36 €
TOT ORE ANNO	6.552	5.148	4.056	7.488	23.244

TOTALE IMPORTO ANNUO EDUCATRICI E BIDELLE € 971.616,36
(iva compresa per quote applicabili) Importo mensile € 80.968,03

SERVIZIO MINORI E FAMIGLIE

Il Servizio Minori e Famiglie comprende:

- A. Servizio psico-sociale e servizio di base
- B. Servizio Spazio Neutro
- C. Servizio Assistenza Domiciliare Minori (ADM)
- D. Interventi educativi di prevenzione e riparazione area minori

A. Servizio psico-sociale e servizio di base

Il Servizio è finalizzato alla tutela/assistenza del minore e del relativo nucleo familiare in situazioni di pregiudizio/vulnerabilità.

Gli interventi di tipo psico-sociali ed educativo-assistenziali sono rivolti a minori da 0 a 18 anni oltre all'eventuale prosieguo amministrativo, ed alle relative famiglie, di cui almeno un genitore sia residente nel territorio del Comune di Gallarate.

I casi vengono segnalati dal Settore Servizi Sociali all'Azienda 3SG, a seguito di:

- provvedimento dell'Autorità Giudiziaria in materia amm.va civile e di penale minorile;
- segnalazione da parte di altri Servizi specialistici, Istituzioni pubbliche o privati cittadini;
- presenza di una situazione di potenziale pregiudizio/vulnerabilità per il minore;
- accesso spontaneo al servizio.

Gli assistenti sociali, psicologi ed educatori, tutti in possesso di idonei titoli di studio, svolgeranno i seguenti interventi:

- Colloqui di carattere sociale;
- Colloqui di approfondimento/sostegno psicologico del minore e della famiglia;
- Interventi di rete con il territorio (scuole, UONPIA, Ser.T., CPS, Consultori, associazioni di volontariato, oratori, ecc.);
- Promozione di interventi che promuovano il benessere del nucleo familiare, quali progetti di assistenza educativa a domicilio e di inserimento in contesti socio-educativi diurni;
- Attivazione del Servizio di Spazio Neutro;
- Attuazione di provvedimenti di allontanamento dal nucleo d'origine per inserimento in strutture educative residenziali per minori o mamme con bambini, collocamenti

- intra ed etero-familiari (sia consensuali che giudiziali) e avvio di progetti di sostegno e controllo;
- Presa in carico di nuclei familiari con minori a rischio di segnalazione all'Autorità Giudiziaria e servizio di pronto intervento in caso di necessità.

Il Servizio prevede la presa in carico di tutte le situazioni di tutela/vulnerabilità da parte di una assistente sociale e, ove necessaria, di una figura psicologica e/o educativa.

Le prestazioni saranno effettuate presso sedi di proprietà comunale.

L'Amministrazione provvederà, d'intesa con l'Azienda a predisporre il D.U.V.R.I. prima della sottoscrizione del contratto mettendo a disposizione arredo le attrezzature necessarie.

B. Spazio Neutro

Il Servizio Spazio Neutro permette di esercitare in modo protetto il diritto di visita e di relazione tra il minore ed il genitore non collocatario a seguito di provvedimento dell'Autorità Giudiziaria in situazioni di separazione, divorzio, affido e altre situazioni di crisi familiare.

Durante l'intervento è prevista la presenza di un operatore dell'area psicosocio-educativa che assume una funzione di controllo e di sostegno al minore e alla famiglia

E' rivolto a minori di età 0-18 anni con possibilità di prosieguo amministrativo fino ai 21 anni.

C. Servizio di Assistenza Domiciliare Minori (ADM)

E' un servizio comunale gestito da educatori professionali e si propone come intervento educativo a favore di minori, già seguiti dal Servizio, con difficoltà socio-relazionali e a rischio di emarginazione. L'attivazione dell'intervento viene definita su progetto individuale, elaborato dagli operatori referenti del caso e condiviso con la famiglia.

E' rivolto a minori di età 0-18 anni con possibilità di prosieguo amministrativo fino ai 21 anni.

D. Interventi educativi di prevenzione e riparazione area minori

Il servizio ricomprende gli interventi educativi di prevenzione e riparazione in area minori. Gli interventi educativi prevedono un'attività di prevenzione psico-sociale nei confronti di minori e famiglie, al fine di sostenerne uno sviluppo psico-affettivo e positività scolastica migliorandone così il livello di interrelazione e di inserimento sociale.

Obiettivo primario è il benessere del minore, quello correlato è di creare un lavoro di rete con tutte le istituzioni che ruotano intorno allo stesso.

Il servizio prevede lo svolgimento delle seguenti attività:

- laboratori di recupero didattico;
- momenti di incontro a carattere culturale e ricreativo;
- servizi di assistenza educativa;
- supporto alle famiglie in difficoltà;
- servizio mensa;
- servizio di trasposto per l'accesso quotidiano degli utenti che garantisca a tutti la più ampia partecipazione.

L'Azienda prevede di mettere a disposizione dell'Amministrazione Comunale per il Servizio Minori e Famiglie

- n. 1 assistente sociale con funzione di coordinatore
- n. 1 supporto amm.vo al servizio
- n. 4 assistenti sociali
- n. 4 educatori
- n. 3 psicologhe

n. 1 autista

Inoltre l'Azienda prevede di mettere a disposizione percorsi di supervisione tecnica professionale per tutta l'equipe del servizio e garantirà supervisione giuridico-legale, stante la natura stessa del servizio.

FIGURA PROFESSIONALE	COSTO ORARIO €	STIMA ORE COMPLESSIVE ANNUE	TOT €
COORDINATORE	21,41	1.976	42.306,16
SUPP. AMM.	19,59	1.976	38.709,84
ASS SOCIALI	20,14	7.904	159.186,56
EDUCATORI ADM	19,59	6.448	126.316,32
PSICOLOGO	23,40	4.160	97.344,00
AUTISTA	15,80	1.248	19.718,40
EDUCATORI CENTRO DIURINO	19,59	3.016	59.083,44
SERVIZIO MINORI E FAM PASTI per minori			11.500
tot			554.164,72

CASI TUTELA	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
NUCLEI IN CARICO	199	233	276	306
MINORI IN CARICO	298	346	414	423
FIGURA PSICOLOGICA	253	305	343	321

SERVIZIO DI BASE ADULTI, ANZIANI E DIVERSAMENTE ABILI

Caratteristiche del servizio.

Il Servizio di Base prevede attività di ascolto, di prima accoglienza sociale, rilevazione del bisogno e comporta la presa in carico di persone o nuclei familiari mediante l'attivazione di ogni opportuno intervento e pianificazione di un progetto di aiuto.

Il Servizio prevede assistenza a famiglie di adulti, anziani e diversamente abili.

L'Azienda prevede di mettere a disposizione dell'Amministrazione Comunale, per l'attività di cui sopra, n. 4 assistenti sociali per la gestione dei servizi di assistenza sociale nell'ambito degli interventi descritti.

Figura professionale	Costo orario	Stima Ore complessive annue	tot
ASS. Soc. e Segretariato	20,14	7.228	145.571,92

Dati ultimo quadriennio (adulti/anziani)

2016	2017	2018	2019	2020
552	381	350	443	546

Dati ultimo quadriennio (diversamente abili adulti)

2017	2018	2019	2020
127	160	170	189

NOTE GENERALI E COSTI GENERALI

L'Azienda si impegna a garantire la stabilità di tutto il personale, finalizzata ad assicurare continuità del servizio, vista la particolarità e la delicatezza della materia di cui trattasi. Pertanto è obbligo dell'azienda fornire idonea sostituzione di personale di pari profilo, livello e monte ore settimanale, per assenze di durata superiore a n. 21 gg consecutivi.

L'Amministrazione Comunale si riserva di richiedere all'Azienda, relativamente a tutti i servizi di cui sopra un'eventuale integrazione in ragione dell'incremento dei livelli dell'attività. I maggiori oneri sono esclusi dal costo complessivo previsto.

I costi generali per la gestione del servizio e il mantenimento del livello prestazionale, comprendono anche i costi per la gestione del personale, il materiale funzionale alle attività educative e di spazio neutro, nonché la supervisione tecnica professionale e quella giuridico-legale.

L'Azienda si impegna inoltre ad avviare un percorso per la costituzione di un servizio sperimentale di protezione giuridica nei confronti degli utenti che presentino particolare fragilità. I costi saranno valorizzati economicamente di volta in volta.

I costi generali, sfruttando sinergie interne all'azienda ed economie di scale, sono valorizzati in una percentuale del 2,5% annuo del valore complessivo del contratto e comunque non superiore a 50.000,00 €/ANNO iva compresa.

Complessivamente, quindi, il costo complessivo annuale del contratto di servizio a carico dell'amministrazione comunale ammonta ai seguenti valori

Servizio	Valore
S.A.D. e S.A.D.H	€ 235.000,00
PASTI AL DOMICILIO	€ 55.000,00
ASILO NIDO	€ 971.616,36
SERVIZIO MINORI E FAMIGLIE	€ 554.164,72
SERVIZIO DI BASE ADULTI, ANZIANI E DIVERSAMENTE ABILI	€ 145.571,92
COSTI GENERALI	€ 50.000,00
TOTALE	€ 2.011.353,00

MOTIVAZIONI DELLE SCELTE DELL'AFFIDAMENTO ALL'AZIENDA SPECIALE 3 SG -

Sussistenza delle condizioni per l'affidamento in house

L'Azienda 3SG è, a tutti gli effetti ente strumentale di ente pubblico locale, le attività sono svolte a seguito di affidamento del contratto di servizio con il Comune di Gallarate, il quale esercita le attività di controllo previste dalle vigenti disposizioni di legge. Del resto, risulta anche qualificante il particolare rapporto giuridico intercorrente tra l'Amministrazione ed il soggetto affidatario, che consente al Comune di Gallarate, un controllo ed un'ingerenza sui servizi più penetrante di quello praticabile su di un soggetto terzo, in quanto esteso agli atti sociali e non rigidamente vincolato al rispetto del contratto di servizio.

E' da rilevare la sussistenza di tutti i requisiti sopracitati richiesti dalla normativa europea:

- 1) che nelle società controllate non vi è alcuna partecipazione diretta di capitali privati, ad eccezione di forme di partecipazione che non comportano controllo o potere di veto e che non esercitano un'influenza determinante sulla persona giuridica controllata;
- 2) che oltre l'80% dell'attività della persona giuridica controllata è effettuata nello svolgimento dei compiti ad essa affidati dall'amministrazione aggiudicatrice controllante o da un ente aggiudicatore, nonché da altre persone giuridiche controllate dall'amministrazione aggiudicatrice;
- 3) che l'ente affidante eserciti sulla società un controllo analogo a quello esercitato sui propri uffici.

Riguardo al requisito 1), l'azienda speciale non è di natura consortile e si riferisce esclusivamente al comune di Gallarate.

Riguardo al requisito 2), l'azienda speciale 3SG svolge la totalità delle proprie attività in favore del Comune di Gallarate. La disciplina dei servizi affidati e la regolamentazione dei conseguenti rapporti economico-finanziari risultano da appositi contratti di servizio.

Riguardo al requisito 3), l'azienda speciale 3SG è ente strumentale operante in regime di "in house providing" del Comune di Gallarate, ovvero sottoposta a controllo analogo, nel rispetto della normativa vigente, in quanto l'Amministrazione esercita sulle persone giuridiche di cui trattasi un controllo analogo a quello da esse esercitato sui propri servizi (influenza determinante sia sugli obiettivi strategici, sia sulle decisioni significative), il 100% delle attività della persona giuridica controllata sono effettuate nello svolgimento dei compiti a loro affidati dall'Amministrazione e nelle persone giuridiche controllate non vi è alcuna partecipazione diretta di capitali privati.

Assenza della vocazione commerciale.

L'oggetto sociale dell'Azienda speciale 3SG, evidenzia, come si è detto, che la gestione è esclusivamente focalizzata ad offrire la gestione di servizi di interesse generale e di carattere strumentale alla attività del Comune di Gallarate.

CONCLUSIONI IN ESITO ALLA VERIFICA EX ART. 192 DEL d.Lgs 50/2016

In considerazione dei rilievi sopra esposti, si deduce che l'azienda speciale 3SG nelle vesti di ente strumentale di ente pubblico locale (100% in house), si configura quale ente in linea con i principi dettati dall'art. 192 d.lgs. 50/2016, sia per quanto riguarda le attività gestionali svolte, sia per i modelli di governance che essa presenta, sia per le relazioni organizzative e funzionali che caratterizzano i relativi statuti sociali.

Inoltre l'amministrazione controllante esercita un potere di direzione, di coordinamento e di supervisione dell'attività della società controllata, che non possiede alcuna autonomia

decisionale in relazione ai più importanti atti di gestione e che si configura come un'ipotesi di terzietà formale, ma non sostanziale. Questa, infatti, è terza perché dotata di personalità giuridica, ma lo è solo formalmente perché nella sostanza dipende integralmente dall'amministrazione in una forma di "subordinazione gerarchica".

Pertanto si ritiene che sussistano le ragioni richieste dalla normativa vigente per l'affidamento del servizio sopra descritto secondo il modello in house providing.

Ciò anche in ragione del fatto che:

- nella caso di specie sussistono i requisiti comunitari per l'affidamento in house;
- il modello in house providing consente di effettuare sui servizi un maggior controllo, più incisivo e penetrante data la posizione di socio unico. Infatti, come da statuto, può essere effettuato un controllo sulla qualità della gestione, continuativo od occasionale sui servizi resi e sulla soddisfazione dell'utenza;
- gli indirizzi e le strategie sono in capo al "socio unico"; qualsiasi variazione di politiche aziendali deve essere autorizzata dal comune.

Inoltre l'azienda risulta essere in possesso di una serie di caratteristiche che garantiscono la corretta e conveniente esecuzione dei servizi e in particolare:

- ha sempre conseguito bilanci in utile, e si pone l'obiettivo di destinare ai servizi sociali ed assistenziali importi di spesa prima della determinazione dell'utile d'esercizio di ciascun anno;
- presenta una situazione economica e patrimoniale solida che consente l'autosufficienza gestionale;
- possiede una dotazione organica adeguata alla gestione del servizio;
- è in grado di fornire prestazioni di buon livello qualitativo nel rispetto degli obblighi generali del servizio.

Il Comune di Gallarate prende atto dei benefici per la collettività conseguibili mediante l'affidamento diretto all'azienda speciale "in house".

In particolare, sono valutati gli obiettivi di:

- a) universalità e socialità;
- b) efficienza;
- c) economicità e qualità del servizio;
- d) ottimale impiego delle risorse pubbliche.

Infatti:

- Sotto il profilo degli obiettivi di universalità e socialità si conferma che attenendo ad affidamenti di servizi di interesse generale, viene garantita e perseguita l'eguaglianza di comportamento nei confronti di tutti gli utenti, indipendentemente dalle circostanze particolari e dal grado di redditività economica di ciascuna singola operazione;
- è garantita e perseguita l'imparzialità in termini di accessibilità fisica ed economica;
- è garantita e perseguita la continuità nell'erogazione dei servizi pubblici.
- l'efficacia del servizio svolto dalla società "*in house*" è valutata con riferimento agli specifici obiettivi dell'intervento, unitamente alla previsione di azioni di controllo e monitoraggio volte ad accertare, in fase esecutiva, il raggiungimento delle finalità perseguite. I pregnanti poteri di intervento e di controllo riconosciuti all'amministrazione controllante nei confronti della società "*in house*" consentono interventi volti ad adeguare, anche in itinere, le condizioni di esercizio alle specifiche esigenze dell'amministrazione, al fine di consentire il raggiungimento degli obiettivi prefissati.
- l'efficienza della forma di gestione prescelta è valutata sulla base del confronto tra le risorse disponibili e i risultati attesi;

- l'economicità della gestione è perseguita anche attraverso la previsione di forme di gestione del servizio che consentano il raggiungimento di economie di scala, anche mediante la previsione di una gestione unitaria su vasta area che consenta l'utilizzo condiviso di risorse, giungendo ad un ottimale impiego delle risorse pubbliche;
- la qualità del servizio è valutata con riferimento alla tipologia, alla modalità e ai tempi di svolgimento definiti nel contratto di servizio. La valutazione è effettuata, anche in itinere e a posteriori, mediante attività di monitoraggio e controllo quali, ad esempio, la previsione di questionari di gradimento destinati agli utenti finali.

L'affidamento in oggetto risulta economicamente più vantaggioso, intendendo necessario evidenziare come nel caso di aziende pubbliche non occorra valorizzare il perseguimento della massimizzazione del profitto, ma piuttosto della centralità dell'equilibrio economico a valere nel tempo dell'organizzazione, dovendo raggiungere una pluralità di scopi, tra i quali rientra la massimizzazione dell'utilità per i cittadini – utenti.

Dalla esposizione di tutte le argomentazioni esplicitate nella presente relazione ed analisi dei dati esposti nel quadro economico gestionale di impiego del personale con riferimento al disposto dell'articolo 192 del D.Lgs. 50/2016 la scelta dell'affidamento in house azienda speciale 3SG risulta conveniente per le seguenti motivazioni.

L'azienda speciale 3SG ha dimostrato:

- particolare attenzione ai bisogni del territorio;
- capacità di identificare soluzioni innovative interpretando bisogni specifici dell'utenza;
- una struttura organizzativa flessibile soprattutto in conseguenza delle modifiche organizzative proposte;
- capacità di investimento rispetto a interventi da attivare sul territorio;
- elevata qualità della supervisione sia rispetto al metodo che alla frequenza;
- investimento sul contrasto al turnover garantendo maggiore stabilità al personale grazie alla tipologia di contratto applicata e agli accordi sindacali siglati;
- impatti conseguenti all'implementazione degli interventi che possono continuare a prodursi nel medio-lungo periodo (contrasto al turnover, investimento in formazione e supervisione).

L'indagine avviata ha consentito di effettuare un'attenta analisi tecnico-economica dalla quale è scaturita una valutazione in termini qualitativi, piuttosto che esclusivamente economici.

Infatti, a fronte di un costo sostanzialmente in linea a quello potenzialmente reperibile sul mercato, il servizio descritto risulta essere di spiccata qualità e rispondente ai criteri di efficacia ed efficienza, tutti elementi necessari per la valutazione dell'opportunità dell'affidamento in house come ribadito dalle stesse linee guida ANAC.

In via generale depone poi a favore della scelta di una forma di gestione "in house" la possibilità per le amministrazioni pubbliche, e per la collettività degli utenti dei servizi pubblici locali, di conseguire alcuni rilevanti vantaggi rispetto a forme di gestione esternalizzata, quali in particolare:

- a) la titolarità pubblica della gestione effettiva del servizio, seppur espletata secondo metodi imprenditoriali, che assicurino le condizioni di economicità, efficacia ed efficienza, con conseguente attribuzione al sistema pubblico, nell'interesse della collettività, di tutte le decisioni afferenti alla concreta attività gestionale del servizio;
- b) l'assenza di scopi di lucro in capo all'Azienda "in house", che non opera con lo scopo di distribuire i profitti tra i soci, ma con l'obiettivo primario di prestare un servizio alla collettività al miglior rapporto qualità/prezzo, pur nel mantenimento nel tempo dell'equilibrio economico e finanziario, garantendo quindi che gli utili derivanti dalla

- gestione siano totalmente destinati alla copertura dei costi del servizio, e che ogni margine disponibile sia reinvestito nel miglioramento della qualità del servizio;
- c) i maggiori e più rapidi margini di intervento disponibili per l'ente affidante nei confronti di un gestore in house, rispetto ad un operatore privato, qualora emergessero criticità nella gestione del servizio, sia sotto il profilo economico, sia sotto altri profili, tra cui quello primario della tutela dei minori;
 - d) la possibilità per le amministrazioni pubbliche di attuare, attraverso le forme di esercizio del controllo analogo, un pregnante monitoraggio sulla gestione complessiva dell'azienda speciale, che rende più efficace anche l'attività di controllo del servizio e del relativo contratto di gestione, riducendo l'asimmetria informativa dovuta alla lontananza dell'ente pubblico affidante dall'attività operativa esercitata dall'impresa affidataria privata;
 - e) la fisiologica tendenza delle aziende speciali, in quanto ente strumentale assoggettate al controllo analogo da parte degli Enti affidanti, a pervenire a composizioni bonarie delle possibili controversie nell'applicazione del contratto di servizio, prevenendo costosi e defatiganti contenziosi che più frequentemente possono insorgere con affidatari privati;
 - f) il contenimento dei costi e dei tempi necessari per l'affidamento del servizio rispetto alle procedure di gara per la selezione di un'impresa affidataria o del partner privato di un operatore esterno.
 - g) L'amministrazione comunale affida servizi socio sanitari e strumentali che in larga parte possono essere considerati come parte del Welfare cioè quale strumento di promozione sociale e di sviluppo della qualità di vita dei cittadini, assicurando la pubblica fruizione nell'espletamento di un pubblico servizio, ma allo stesso tempo riconosce la necessità di avvalersi di uno strumento gestionale come l'in house che garantisca una semplificazione amministrativa e possa produrre in operatività scelte e programmi avvalendosi di un soggetto che è una sua articolazione interna;
 - h) La gestione diretta del servizio da parte del Comune non sarebbe attuabile in quanto non possiede strutture organizzative necessarie e sufficienti per lo svolgimento conveniente del servizio né nell'attuale quadro normativo sussistono le condizioni per un incremento così consistente della dotazione organica del personale del comune;
 - i) La congruità economica in quanto trattandosi di servizi il cui onere di spesa è rappresentato principalmente dal costo del lavoro in osservanza ai CCNL;
 - j) La gestione in house assicura attenzione al rispetto dei requisiti richiesti di qualificazione professionale del personale e diritto all'equa retribuzione

IL DIRIGENTE DEL SETTORE 1

Pietro La Placa

IL DIRIGENTE DEL SETTORE 5

Manuela Solinas

CODICE ETICO

AZIENDA SPECIALE PER SERVIZI DI ASSISTENZA SOCIO-SANITARIA DI GALLARATE 3SG

1. Premesse

Il presente codice etico è adottato da "l'Azienda Speciale per i Servizi di assistenza sociosanitaria

di Gallarate - 3SG" con sede legale e amministrativa in Gallarate (VA), via Padre Lega, 54.

2. Definizioni

- **Carta dei Servizi:** strumento adottato dalla Azienda Speciale per Servizi di assistenza Socio-Sanitaria di Gallarate 3SG (di seguito "3SG" o l'"Azienda") a tutela degli utenti, nel quale vengono descritte le attività verso le quali l'Azienda stessa deve orientarsi per la soddisfazione dei bisogni degli utenti tramite a) l'adozione di standard qualitativi e quantitativi del servizio, b) la diffusione degli standard stessi nei confronti dell'utenza, c) la verifica del rispetto degli standard ed il grado di soddisfazione dell'utente, d) la garanzia del rispetto degli standard adottati in un'ottica di miglioramento continuo, e) la definizione di doveri, diritti e le modalità di tutela degli utenti/pazienti.

- **Destinatari:** a) tutti i dipendenti dell'Azienda, a prescindere dal ruolo e dalla funzione esercitata; b) tutti i soggetti che, a diverso titolo, collaborano con l'Azienda, ivi compresi tutti i professionisti chiamati a svolgere la loro attività per conto e a favore della stessa; c) ogni altro soggetto che nei rapporti con l'Azienda, anche di natura istituzionale, dichiara di richiamarsi al presente Codice.

- **Clienti/Utenti:** pazienti (o eventualmente i loro parenti) e cittadini che usufruiscono dei servizi sociali, assistenziali e sanitari di 3SG.

- **Terzi:** tutti coloro che intrattengono rapporti con l'Azienda su base contrattuale o comunque in maniera continuativa, quali, a mero titolo esemplificativo, i prestatori d'opera, i fornitori, ogni soggetto che abbia rapporti anche di natura istituzionale con l'Azienda.

- **Regolamenti aziendali:** documenti che disciplinano le attività dell'Azienda.

- **Processo:** insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita.

- **Attività:** insieme di operazioni organizzate e finalizzate.

3. Politica aziendale

La politica aziendale di 3SG definisce gli obiettivi e gli indirizzi generali di organizzazione, relativi alla qualità.

Sinteticamente gli obiettivi perseguiti sono:

- rispetto della missione della struttura organizzativa;

- rispetto delle normative che disciplinano le attività di erogazione dei servizi, a partire da quelle cogenti;
- garanzia di conformità dei servizi alle richieste delle Parti Interessate;
- impegno a mantenere stabile il livello qualitativo dei servizi erogati e, quando possibile, a migliorarlo;
- costruzione e mantenimento attivo di un efficace sistema organizzativo, ispirato alle indicazioni di qualità ed integrato alle peculiarità della struttura organizzativa stessa.

4. La “mission” di 3SG

3SG è un Ente strumentale del Comune di Gallarate a carattere imprenditoriale dotato di personalità giuridica senza fini di lucro, per l'esercizio di servizi di assistenza sociosanitaria prevalentemente rivolti alla persona anziana. L'azienda ha in particolare per oggetto la gestione dei seguenti servizi e attività:

- la gestione di attività di ospitalità, ricovero, sociosanitarie, assistenziali sanitarie non demandate per legge esclusivamente ad altri enti, finalizzate in particolare alla tutela della salute individuale, del benessere psicofisico, nonché all'informazione, all'educazione sanitaria, all'aggiornamento professionale e alla ricerca;
- la gestione in forma diretta di servizi di natura sociale rivolti prevalentemente a favore di anziani, minori e malati terminali, mediante diverse e differenziate unità di offerta e comunque orientati alla tutela delle fasce sociali più deboli;
- la proposizione e attuazione di iniziative sociali finalizzate a tutelare l'integrità psicofisica degli anziani e a mantenerli inseriti nel tessuto sociale;
- la partecipazione alle iniziative dell'Amministrazione Comunale in ambito sanitario e sociale

I Valori di riferimento fondanti l'attività propria dell'Azienda sono:

- la centralità del paziente come bene fondamentale e l'unicità della persona in quanto il rispetto dell'individualità di ogni persona implica riconoscerne i bisogni e realizzare gli interventi più adeguati e personalizzati;
- la valorizzazione del ruolo sociale e culturale della persona anziana; pur essendo spesso in condizione di fragilità, è necessario creare le condizioni per cui gli ospiti della Residenza si sentano appartenenti alla comunità locale, partecipi alla vita sociale, culturale e politica (possano continuare ad esercitare il diritto di cittadinanza);
- la relazione intesa come condizione per sostenere l'identità personale e sociale;
- il benessere della persona sotto l'aspetto psicofisico e relazionale come obiettivo fondamentale da raggiungere;
- il personale come patrimonio culturale e professionale, per garantire le prestazioni di cui il paziente necessita;
- l'innovazione tecnologica e formativa a tutti i livelli, per sostenere i continui cambiamenti propri del settore sanitario e per produrre attività di qualità;

- la sicurezza nell'ambiente di lavoro nei confronti dei pazienti e dei dipendenti nel rispetto della normativa vigente;

3Sg oltre a garantire il ricovero ed assistenza a persone anziane, in condizione di svantaggio psicofisico, sociale ed economico stimolandone il recupero delle abilità ed incentivandone la riabilitazione, predispone iniziative per far partecipare gli ospiti alla vita sociale e culturale della comunità e per favorire il mantenimento di contatti con il loro ambiente affettivo e relazionale di provenienza.

Al fine di consentire la permanenza delle persone presso la propria abitazione e nel proprio nucleo familiare la 3SG organizza forme di assistenza alternativa al ricovero definitivo in residenza sanitari assistenziale quali: SAD (Servizio Assistenza Domiciliare), ricoveri temporanei di sollievo o di riabilitazione postospedaliera, servizio ambulatorio alzheimer per le cure non farmacologiche, assistenza domiciliare integrata, riabilitazione domiciliare, servizio pasti a domicilio.

Inoltre, 3SG ha istituito un servizio di Hospice. Coerentemente con i dettami dell'OMS, infatti è nata , Altachiara con lo scopo di fornire "l'insieme di quei trattamenti terapeutici e assistenziali finalizzati alla cura attiva e totale dei pazienti, la cui malattia di base non risponde più ai trattamenti specifici, applicati con il preciso scopo di alleviare le molteplici forme di sofferenza ed offrire, ai pazienti e alle loro famiglie, il più alto livello di qualità e dignità della vita."

Altachiara è specializzata nelle cure palliative, cure che si propongono di controllare il dolore, di lenire la sofferenza, di proteggere il malato dal disagio provocato dalla fase della malattia, integrando gli aspetti psicologici, sociali e spirituali dell'assistenza.

Non manca, nelle finalità dell'Hospice, il sollievo alle famiglie, attraverso la riproposizione delle condizioni di vita simili a quelle godute dal paziente presso il proprio domicilio, nell'ambiente familiare.

Le unità residenziali di Altachiara sono impostate come "mini-appartamenti", tutti dotati di autonomia; ciò permette di ricreare il clima proprio del nucleo familiare.

Infine, 3SG opera per i minori. L'attività svolta riguarda sia la gestione di un asilo nido che l'equipe di "Solamore".

Questa struttura si propone di perseguire i seguenti obiettivi educativi:

- creare un ambiente di sostegno temporaneo e di accompagnamento per le donne in difficoltà;
- analizzare i bisogni di ogni singola ospite al fine di definire strategie di intervento individualizzate in grado di sostenerla tenendo conto delle capacità e risorse personali di ognuna;
- favorire la relazione madre-bambino con interventi volti a sviluppare le capacità genitoriali attraverso il sostegno nella pratica quotidiana del maternage;
- accompagnare la donna verso il raggiungimento di una autonomia personale, sostenendola nella ricerca di un lavoro stabile e di una residenza non precaria per un graduale reinserimento sociale;
- permettere al bambino una crescita fisica ed uno sviluppo psico-affettivo adeguato.

La finalità ultima della permanenza nella Comunità è il raggiungimento di una nuova collocazione familiare e sociale da attuarsi mediante ricongiungimento con la famiglia d'origine del minore, collocazione autonoma del nucleo mamma-bambino o, ove ciò non sia possibile, mediante collocazione del minore in altra famiglia.

3SG si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il Cliente sia interno che esterno ed il personale che opera in collaborazione con la Direzione.

L'aspirazione di 3SG è quella di essere un punto di riferimento per tutti i lavoratori, i pazienti e tutti gli altri eventuali portatori di interessi attraverso lo sviluppo e l'implementazione di un originale modello di impresa capace di innovazione, anche del settore, nel rispetto dell'ambiente.

5. La "Governance" dell'Azienda

3SG per operare al meglio delle sue possibilità fonda la propria struttura aziendale su di una base piramidale al cui vertice vi sono gli Organi aziendali:

- il Consiglio di Amministrazione
- il Presidente
- il Direttore Generale.

Il CDA, entro i limiti e secondo le indicazioni deliberate dal Consiglio Comunale esercita le attività di programmazione e controllo nonché di indirizzo gestionale ed organizzativo.

Il Presidente rappresenta l'Azienda nei rapporti con i terzi in generale, con le autorità locali, regionali e statali. Assicura l'attuazione degli indirizzi del Consiglio Comunale.

Il Direttore Generale oltre alle competenze attribuite per legge ha la responsabilità gestionale dell'Azienda.

Per garantire una gestione capillare e trasparente, sono posti al di sotto degli Organi sopra citati:

- responsabile affari generali e qualità;
- responsabile struttura;
- responsabile finanze;
- responsabili comunità minori.

6. Finalità e destinatari

Il Codice Etico è stato predisposto al fine di definire con chiarezza i valori e l'insieme dei principi etici su cui si fondano i servizi offerti da 3SG in favore di minori, adulti, anziani e malati terminali. Sono tenuti all'osservanza dei suddetti principi e valori tutti i lavoratori, consulenti, medici, infermieri, fisioterapisti, psicologi, nonché tutti coloro che intrattengono, a qualsiasi titolo, rapporti e relazioni con l'Azienda ed i suoi "Servizi" sul territorio ed operano nell'interesse della stessa (di seguito, anche, i "Destinatari").

3SG non inizierà né proseguirà alcun rapporto con chi non intenda osservare i principi contenuti nel presente Codice Etico.

L'Azienda conforma la propria attività interna ed esterna al rispetto dei principi contenuti nel presente codice, nel convincimento che la responsabilità ed il buon comportamento da tenere nella gestione delle attività legate alle strutture socio sanitarie sia da perseguire congiuntamente al successo dell'Azienda stessa.

A) Principi etici

7. Legalità

I Destinatari devono conformare i propri comportamenti a quanto richiesto dalla pubblica autorità e dagli enti territoriali competenti in materia di accreditamento delle strutture.

I servizi gestiti e le mansioni ricoperte da associati, dipendenti o collaboratori a qualsiasi titolo di 3SG sono soggetti a numerose leggi, norme, regolamenti.

Tutti i Destinatari sono quindi tenuti, nell'ambito delle rispettive competenze, a conoscere ed osservare le discipline codificate dalle istituzioni internazionali, comunitarie, statali, regionali e locali con particolare riferimento alle norme in tema di assistenza alla persona, tutela della personalità individuale, nonché della salute e della sicurezza sul lavoro nei confronti dei pazienti e dei dipendenti nel rispetto della normativa vigente.

8. Imparzialità

Nelle decisioni che influiscono sull'attività dell'Azienda e sulle sue relazioni con i terzi (ad esempio: scelta dei fruitori dei servizi, gestione del personale, selezione dei fornitori, rapporti con la comunità e le istituzioni) 3SG è apartitica, non ammette discriminazioni di etnia, di sesso, di nazionalità o di religione. 3SG non tollera atti di discriminazione e adotta opportune azioni e misure disciplinari che, in casi estremi, possono includere il licenziamento.

9. Onestà

I dipendenti e collaboratori di 3SG, nello svolgimento delle attività tipiche, sono tenuti a rispettare diligentemente le leggi vigenti, il modello comportamentale, il presente Codice e i regolamenti interni. Condotte eventualmente difformi dai canoni suddetti non sono giustificabili, neppure se intraprese nel presunto interesse di 3SG, non essendo in nessun caso effettivamente di suo interesse, né in alcun modo a suo vantaggio.

10. Correttezza in situazioni di conflitto di interessi

Nella conduzione di qualsiasi attività i Destinatari devono evitare di trovarsi in situazioni che possano anche solo apparire in conflitto di interessi con 3SG. Per conflitto di interesse, reale o potenziale, si intende il caso in cui un associato, dipendente o collaboratore a qualsiasi titolo di 3SG, a causa di una particolare relazione formale (sua o di un suo stretto familiare) con clienti/fornitori/contraenti e concorrenti, si trovi in una situazione di conflitto concreto e specifico, tale cioè da pregiudicare la sua autonomia di giudizio in relazione ad una determinata attività da svolgere in favore dell'Azienda.

Tutti gli Amministratori, dipendenti o collaboratori a qualsiasi titolo di 3SG, nei loro rapporti esterni con clienti, fornitori, contraenti e concorrenti, devono curare gli interessi dell'Azienda rispetto ad ogni altra situazione che possa concretizzare un vantaggio personale anche di natura non patrimoniale.

Nel caso in cui i Destinatari individuino un conflitto di interesse dovranno segnalarlo al proprio superiore gerarchico. A titolo esemplificativo situazioni di conflitto d'interesse emergono quando:

- il Destinatario riceve benefici personali impropri (regali, servizi, sconti, prestiti, garanzie) in conseguenza della propria posizione lavorativa;
- il lavoro in 3SG interferisce con altra azienda concorrente con cui il Destinatario collabora;
- il Destinatario sfrutta a suo vantaggio un'opportunità commerciale scoperta tramite risorse, informazioni, beni di 3SG oppure si avvale della sua posizione per ottenere vantaggi personali;
- il Destinatario si avvale della sua posizione per influenzare assunzioni, o benefici retributivi o per ottenere utilità personali.

Tutti i conflitti d'interesse sono vietati e, se non rimossi o opportunamente segnalati, comportano sanzioni disciplinari o l'esclusione da 3SG.

11. Valore della persona

I dipendenti o collaboratori di 3SG costituiscono per l'azienda un valore aggiunto da promuovere e difendere al fine di migliorare ed accrescere il patrimonio di esperienze e know-how complessivamente posseduto da 3SG. L'Azienda salvaguarda il propriopersonale come patrimonio culturale e professionale per garantire le prestazioni di cui il paziente necessita nonché l'innovazione tecnologica e formativa a tutti i livelli per sostenere i continui cambiamenti propri del settore socio-sanitario e per produrre attività di elevata qualità.

12. Diritti del paziente (con particolare riferimento alla Carta

Europea dei diritti del malato e alla Carta dei diritti dell'anziano)

3SG si impegna affinché vengano salvaguardati tutti quei diritti riconducibili in capo agli Utenti.

L'Azienda non tollererà in alcun modo comportamenti di sorta nei confronti dell'Utenza che possano risultare discriminatori o lesivi.

13. Qualità nell'offerta di prodotti e servizi

3SG orienta la propria attività alla piena soddisfazione e tutela dei propri Utenti adoperandosi per dare ascolto alle richieste che possono favorire il miglioramento della qualità dei servizi socio assistenziali offerti.

A tal proposito 3SG incentiva le attività di sviluppo ed erogazione ad elevati standard qualitativi dei propri servizi in linea con la politica aziendale adottata per l'applicazione delle strategie aziendali e finanziarie intraprese.

14. Impegno, diligenza ed accuratezza nello svolgimento di compiti, obblighi e mansioni

I Destinatari si impegnano con la massima serietà nell'eseguire con diligenza ed accuratezza gli incarichi e le mansioni su di essi incombenti nonché per onorare gli impegni nascenti da contratti ed obblighi.

15. Trasparenza e completezza delle comunicazioni e delle informazioni

I Destinatari sono tenuti a fornire informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate. 3SG si impegna a far sì che gli Utenti e gli stakeholder siano sempre messi in

condizione, sulla base delle informazioni loro fornite, di assumere consapevolmente decisioni.

16. Riservatezza e trattamento delle informazioni

3SG assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso e si astiene dal ricercare dati riservati, salvo il caso di espressa e consapevole autorizzazione e comunque in conformità alle norme giuridiche vigenti.

I collaboratori di 3SG sono tenuti a non utilizzare informazioni riservate per scopi non connessi con l'esercizio della propria attività e a non trattare le stesse informazioni in modo difforme a quanto previsto dalle autorizzazioni ricevute e dalle procedure aziendali stabilite.

Tutte le informazioni delle parti interessate devono essere trattate da 3SG nel pieno rispetto delle leggi vigenti in materia di protezione dei dati personali.

17. Responsabilità negli affari

3SG assicura che la conduzione degli affari sia basata sul rispetto dei principi di integrità e trasparenza. Tutte le azioni, operazioni, negoziazioni ed in genere i comportamenti posti in essere nella pratica degli affari devono essere improntati alla massima correttezza.

18. Responsabilità verso la collettività

3SG è consapevole dell'influenza che le proprie attività possono avere sulle condizioni, sullo sviluppo economico e sociale e sul benessere generale della collettività. Per questo motivo 3SG intende condurre le attività finalizzate al conseguimento del proprio oggetto sociale nel rispetto delle comunità locali e nazionali con cui interagisce al fine di ottenere un miglioramento della propria reputazione ed accettazione sociale.

B) Regole di condotta

19. Criteri di condotta nelle relazioni con la pubblica amministrazione e le autorità pubbliche di vigilanza

Gli amministratori, i dipendenti e i collaboratori ad ogni titolo afferenti all'Azienda agiscono verso le istituzioni con integrità e correttezza. L'ente ha adottato un modello organizzativo specifico per la prevenzione dei reati nei confronti della pubblica amministrazione. Al fine di garantire la massima chiarezza e trasparenza, i rapporti con i rappresentanti delle istituzioni avvengono esclusivamente tramite referenti appositamente ed espressamente incaricati da 3SG.

Nei rapporti con le Autorità regolatrici, potenzialmente interlocutori dell'ente, l'Azienda si impegna a fornire alle dette Autorità nazionali e locali deputate al controllo e regolazione dei servizi tutte le informazioni richieste, in maniera completa, corretta, adeguata e tempestiva.

19.1 - Trasparenza contabile

I Destinatari si impegnano, in conformità alle rispettive funzioni e mansioni, a far sì che i fatti relativi alla gestione di 3SG siano rappresentati in maniera veritiera e corretta nella contabilità aziendale.

I documenti attestanti l'attività di registrazione contabile devono poter consentire la celere ricostruzione dell'operazione contabile, l'individuazione dell'eventuale errore, nonché del grado di responsabilità all'interno del singolo processo operativo.

E' obbligo dei Destinatari, nell'ambito delle rispettive funzioni e mansioni, controllare la correttezza delle registrazioni contabili e rendere noti, a chi di competenza, eventuali errori, omissioni e/o falsificazioni delle stesse.

3SG istruisce i propri dirigenti, dipendenti e collaboratori affinché forniscano dati ed informazioni con chiarezza, completezza, veridicità e tempestività sia all'interno che all'esterno di 3SG, garantendo la massima accuratezza nell'elaborazione degli stessi.

A tal fine, ogni operazione o transazione deve essere correttamente e tempestivamente registrata nel sistema di contabilità aziendale secondo i criteri indicati dalla legge e sulla base dei principi contabili applicabili; ogni operazione o transazione deve essere autorizzata, verificabile, legittima, coerente e congrua.

Affinché la contabilità risponda ai requisiti di chiarezza, completezza, veridicità del dato registrato, deve essere conservata agli atti di 3SG un'adeguata e completa documentazione di supporto dell'attività svolta, in modo da consentire:

- l'accurata registrazione contabile di ciascuna operazione;
- l'immediata determinazione delle caratteristiche e delle motivazioni alla base della stessa;
- l'agevole ricostruzione formale dell'operazione, anche da un punto di vista cronologico;
- la verifica del processo di decisione, di autorizzazione e di realizzazione, nonché l'individuazione dei vari livelli di responsabilità e controllo. Ciascuna registrazione contabile deve riflettere esattamente ciò che risulta dalla documentazione di supporto. Pertanto, è compito di ciascun dipendente o collaboratore a ciò deputato fare in modo che la documentazione di supporto sia facilmente reperibile ed ordinata secondo criteri logici ed in conformità alle disposizioni ed alle procedure aziendali.

Nessuno può effettuare qualunque tipo di pagamento nell'interesse di 3SG, in mancanza di autorizzazione, con i fondi dell'Azienda ed in ogni caso di costituire e detenere fondi, anche esteri, non risultanti dalla contabilità ufficiale.

I dipendenti di 3SG che venissero a conoscenza di omissioni, falsificazioni o trascuratezze nelle registrazioni contabili o nelle documentazioni di supporto, sono tenuti a riferirne tempestivamente al proprio superiore. Qualora la segnalazione non dia esito, ovvero nel caso in cui il dipendente si senta a disagio nel rivolgersi al suo diretto superiore per effettuare la segnalazione, il dipendente ne riferisce direttamente agli Organi Direzionali.

19.2 - Rapporti di collaborazione o cariche sociali in altre società

Dirigenti o consiglieri o qualunque altro Destinatario che assuma cariche esecutive in aziende, cooperative, enti o organizzazioni al di fuori di 3SG rischiano di trovarsi in situazioni che possono apparire in conflitto di interessi. Prima di accettare una nomina o carica in consigli d'amministrazione i dirigenti o consiglieri o qualunque altro destinatario deve ottenere un'autorizzazione del Consiglio d'Amministrazione di 3SG.

Se ad essi è consentito lavorare fuori da 3SG, è fatto divieto di divulgare informazioni riservate o strategiche sulle attività dell'Azienda o votare in consigli d'amministrazione su questioni all'ordine del giorno che riguardano i rapporti con 3SG.

20. Criteri di condotta nelle relazioni con gli Utenti

20.1 - Imparzialità

Le modalità di erogazione dei servizi nei confronti degli utenti è regolamentato dalle normative Nazionali, Regionali, Provinciali e/o Comunali. Nei limiti ivi previsti, 3SG si impegna a mantenere un comportamento imparziale verso tutti gli utenti destinatari dei servizi.

20.2 - Comunicazioni all'Utenza

Le comunicazioni verso gli utenti destinatari riguardano:

- le informazioni riguardanti i diritti dell'Utenza;
- le modalità e le tariffe alle quali 3SG eroga i propri servizi e le conseguenti informazioni da fornire all'Utenza;
- le modalità sul trattamento delle informazioni richieste in fase di accoglienza dell'Utenza sia di carattere personale che sanitario;

Tutte le comunicazioni devono essere esaustive nonché formulate con un linguaggio chiaro e comprensibile all'Utenza. Gli scopi ed i destinatari delle comunicazioni determinano la scelta dei canali e degli strumenti più idonei alla trasmissione delle stesse.

Pertanto la Carta dei servizi che rappresenta la tutela dei diritti dell'utente, in particolare per gli aspetti di informazione, accoglienza, tutela, partecipazione e trasparenza è già stata richiamata sopra *sub.2*.

20.3 - Comportamento del Personale

Lo stile di comportamento del personale di 3SG nei confronti dell'Utenza è improntato alla disponibilità, al rispetto ed alla cortesia nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità.

Nel rispetto delle disposizioni di legge e regolamentari, le eventuali situazioni di conflitto di interesse, anche potenziale, vengono comunicate alla clientela.

3SG persegue l'obiettivo di soddisfare i propri pazienti fornendo loro servizi di qualità nel pieno rispetto delle norme e dei regolamenti applicabili nel settore in cui opera.

I "Servizi" infatti accolgono i pazienti, compatibilmente con le procedure prestabilite per l'ingresso di un paziente all'interno della struttura, le possibilità di accoglienza e di assistenza, garantendo il rispetto dei loro diritti, della loro riservatezza e personalità, la valorizzazione della persona attraverso una particolare cura dell'aspetto fisico, nonché la promozione del patrimonio culturale, politico e religioso di ciascuno.

3SG ritiene che anche il decoro e l'abbigliamento adeguato degli associati, dipendenti o collaboratori nell'ambiente di lavoro sia importante al fine di promuovere un servizio di elevata qualità e professionale e rispettoso nei confronti dell'utenza. Il personale deve infatti indossare l'abbigliamento in dotazione, se previsto, mantenendolo adeguato secondo le più comuni norme di igiene personale. Inoltre in linea con le norme sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro 3SG pretende che, ove richiesto, il personale utilizzi scarpe antiscivolo corrisponde ad esigenze di prevenzione infortuni.

Nel caso si debba indossare abbigliamento personale, esso deve essere adeguato al proprio compito professionale, unitamente ad un aspetto generale, curato e dignitoso.

Inoltre durante l'orario di servizio i Destinatari devono consentire il proprio riconoscimento da parte di ospiti e parenti esponendo il tesserino di riconoscimento.

20.4 - Controllo qualità e della Customer Satisfaction

3SG si impegna a garantire adeguati standard di qualità dei servizi offerti sulla base dei livelli fissati dalle norme ed indicati nella Carta dei Servizi.

3SG conduce azioni di monitoraggio per la rilevazione sia della qualità dei servizi erogati che per quella percepita dall'utenza fruitrice degli stessi.

20.5 – Coinvolgimento dell'utenza

Ogni responsabile della struttura aziendale assicura, per i procedimenti di propria competenza, lo svolgimento degli adempimenti concernenti la partecipazione dell'Utenza al processo amministrativo e l'individuazione del relativo responsabile.

3SG tramite gli Organi Direzionali si impegna a limitare, ove possibile, gli adempimenti richiesti ai cittadini utenti ed a favorire la loro partecipazione al procedimento amministrativo nonché all'individuazione del relativo responsabile.

3SG garantisce a tutti coloro che sono legittimamente interessati alla conoscenza dei fatti della Azienda ed alla prevista evoluzione della sua situazione economica, patrimoniale e finanziaria, l'accesso alle informazioni e la trasparenza delle scelte effettuate. Particolare cura e correttezza è posta nella diffusione di comunicazioni rilevanti per la vita di 3SG che possano incidere in modo significativo sull'andamento dell'Azienda o sulla credibilità e affidabilità della medesima.

21. Regole di condotta relative ai rapporti con i dipendenti e collaboratori

21.1 - Definizione di Dipendenti e Collaboratori

Ai fini di questo Codice, si definisce dipendente e/o collaboratore e/o lavoratore chiunque, al di là della qualificazione giuridica del rapporto, intrattenga con 3SG una relazione di lavoro finalizzata al raggiungimento degli scopi dell'Azienda.

21.2 - Selezione del personale

Le valutazioni in ordine al personale da assumere vengono svolte sulla base delle attese reciproche, nonché delle effettive esigenze dell'Azienda.

In ogni caso la persona preposta alla selezione e tutti coloro che - a qualunque titolo - collaborano al reclutamento del personale si adoperano per evitare ogni forma di favoritismo, nepotismo o clientelismo nelle fasi di selezione.

3SG si impegna ad utilizzare le informazioni richieste al solo fine di valutare, anche dal punto di vista psicoattitudinale, il profilo professionale del candidato, sempre nel pieno rispetto della sfera privata e delle opinioni del medesimo, nonché delle disposizioni di legge.

21.3 - Costituzione del rapporto di lavoro

L'associazione e l'assunzione avviene con la stipula di un regolare contratto di lavoro, nessuna forma di lavoro irregolare è tollerata.

All'atto dell'accettazione dell'incarico, il collaboratore deve essere adeguatamente informato in ordine a:

- tipo di funzione e mansioni da svolgere;
- elementi normativi e retribuzione, come previsti dal contratto collettivo nazionale di lavoro;
- norme e procedure finalizzate ad evitare i rischi per la salute e la sicurezza personale e del luogo di lavoro, connessi con le funzioni da svolgere.

21.4 - Gestione del personale

Nell'esecuzione del contratto di lavoro e, più in generale in qualsivoglia attività di gestione del rapporto di lavoro, 3SG evita qualsiasi pratica discriminatoria nei riguardi dei collaboratori.

Ogni decisione inerente il rapporto di lavoro è informata al criterio della corrispondenza tra i profili posseduti dai collaboratori e le attese dell'Azienda (ad esempio in caso di promozione), e a considerazioni meritocratiche (ad esempio assegnazione di premi in base ai risultati raggiunti).

3SG favorisce, inoltre, quella flessibilità nell'organizzazione del lavoro in grado di agevolare la maternità e la cura dei figli.

La valutazione dei dipendenti e collaboratori viene effettuata coinvolgendo non solo la direzione del personale, ma anche i responsabili delle funzioni interessate.

21.5 - Sicurezza e salute dei collaboratori

3SG si impegna a sensibilizzare con specifici interventi l'attenzione e la consapevolezza dei collaboratori in ordine ai rischi e circa la salute e la sicurezza dei luoghi ove essi svolgono l'attività lavorativa, promuovendo comportamenti responsabili da parte degli stessi.

Obiettivo di 3SG è, specialmente con azioni preventive, la tutela della salute e della sicurezza dei collaboratori nell'ambiente di lavoro. A tal fine, l'Azienda si impegna a rispettare attentamente ogni norma in materia, ponendo sempre innanzi a tutto la sicurezza e la salubrità dei luoghi ove si svolge l'attività lavorativa.

L'impegno circa la sicurezza e salubrità dei luoghi di lavoro è corroborato da una costante formazione del personale a riguardo ed è verificato ad opera del Responsabile del Sistema di Prevenzione e Protezione e dell'Organismo di Vigilanza, istituito ai sensi del D. Lgs. 231/2001.

Ribadendo la consapevolezza circa la fondamentale importanza della dignità e dell'integrità fisica dei propri collaboratori, nessuna violazione delle norme antinfortunistiche e sulla salute e sicurezza dei lavoratori è tollerabile da 3SG, pertanto, ogni azione contraria alle citate norme è da intendersi come posta in essere contro la volontà e contro l'interesse dell'ente e, comunque, a suo danno.

21.6 - Integrità e tutela della persona

Obiettivo di 3SG è la tutela della integrità morale e della dignità dei collaboratori.

Pertanto, non sono tollerati atti di violenza psicologica, discriminatori e lesivi della persona (es. ingiurie, minacce, isolamento o eccessiva invadenza, limitazioni professionali ingiustificate); né sono ammesse molestie sessuali ovvero comportamenti che possano turbare la sensibilità della persona (a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'esposizione di immagini con espliciti riferimenti sessuali).

Eventuali molestie o discriminazioni fondate sull'età, sul sesso, sulla sessualità, sulla razza, sullo stato di salute, sulle opinioni politiche, sulla nazionalità, sulla religione (ecc...), potranno essere segnalate all'Azienda che provvederà ad accertare l'effettiva violazione del Codice Etico.

Al fine di creare un clima di rispetto e professionalità nell'ambiente di lavoro, 3SG proibisce tutti i comportamenti che, pur non costituendo una violazione di legge, sono considerati inopportuni.

Per “**molestie**” 3SG considera ciò che produce un clima intimidatorio, ostile, offensivo e di denigrazione. Tutti i commenti sprezzanti, gli insulti, il linguaggio volgare, le battute sarcastiche pesanti e le minacce o intimidazioni fisiche non sono tollerati.

Nello specifico 3SG intende per “**molestie sessuali**” tutti i comportamenti di natura sessuale che subordinino un individuo a sottostare, esplicitamente o implicitamente, a tale condotta. Anche le proposte, le richieste di favori sessuali, le avance non gradite, i contatti fisici indesiderati, i commenti inopportuni sul corpo o l'aspetto fisico di un individuo, i corteggiamenti verbali o fisici, i gesti, i linguaggi o commenti volgari, rientrano per 3SG in questa categoria.

21.7 - Doveri dei collaboratori

I collaboratori sono tenuti a rispettare gli obblighi derivanti dalla sottoscrizione del contratto di lavoro e le regole previste dal Codice etico.

I collaboratori sono inoltre tenuti a segnalare, tramite gli appositi canali, qualsiasi violazione delle regole di condotta stabilite dal presente Codice. 3SG ha adottato un modello di prevenzione, gestione e controllo dei rischi di commissione di reati, nell'ambito del quale è istituito apposito sistema anonimo di segnalazione dei sospetti. Il medesimo strumento può essere utilizzato da ciascun collaboratore, a qualunque titolo afferente a 3SG, per la segnalazione di violazioni delle disposizioni contenute nel presente Codice Etico, di cui sia venuto a conoscenza. L'Organismo di Vigilanza, istituito ai sensi del D.

Lgs. 231/2001, verifica le segnalazioni ricevute e procede alle azioni legittime più opportune.

21.7.1 - Conflitto d'interessi

I collaboratori di 3SG sono tenuti ad evitare quelle situazioni che possono dar vita a conflitti di interessi e ad astenersi dal trarre vantaggi personali da opportunità d'affari conosciute nello svolgimento delle proprie funzioni.

I collaboratori di 3SG sono tenuti altresì ad informare tempestivamente il proprio responsabile sull'esistenza, anche solo potenziale, di una situazione di conflitto d'interessi.

Tale obbligo informativo sussiste anche in relazione ad attività svolte dai collaboratori al di fuori dell'orario di lavoro, qualora queste siano, o possano porsi, in conflitto d'interessi con 3SG.

21.7.2 - Utilizzo dei beni dell'Azienda

Tutti i dipendenti e collaboratori sono tenuti ad usare i beni dell'Azienda in modo responsabile e diligente, in conformità, ove ve ne siano, con le procedure operative volte a regolamentarne l'utilizzo.

In particolare, tutti i Destinatari sono tenuti ad utilizzare con scrupolo e parsimonia i beni loro affidati e ad evitare usi impropri dei beni comuni o da cui, comunque possano derivare danni.

22. Regole di condotta relative ai rapporti con i fornitori

22.1 - Definizione di Fornitori

Sono fornitori tutti coloro che, a vario titolo, forniscono beni, servizi, prestazioni e risorse necessari alla realizzazione delle attività, all'erogazione dei servizi ed alla vendita di prodotti, concorrendo al raggiungimento degli obiettivi di 3SG.

22.2 - Criteri di scelta dei fornitori

Nella scelta dei propri fornitori 3SG ricerca il massimo vantaggio competitivo, evitando in ogni caso discriminazioni arbitrarie.

A tal proposito, la scelta dei fornitori dovrà basarsi su criteri oggettivi e documentabili.

I comportamenti di 3SG, inoltre, sono improntati alla massima lealtà, correttezza e trasparenza, sia nella fase precontrattuale sia in quella contrattuale.

3SG considera requisiti di riferimento, tra gli altri, nella scelta dei fornitori:

- la qualità ed economicità delle prestazioni,
- l'idoneità tecnico - professionale,
- il rispetto dell'ambiente,
- l'impegno sociale profuso.

L'accettazione a mezzo di sottoscrizione del presente Codice da parte del fornitore rappresenta uno dei criteri di selezione e diviene parte integrante del rapporto contrattuale.

In ogni caso, qualora i fornitori, nell'esecuzione dei rapporti contrattuali con 3SG, non si conformino alle regole di condotta contenute nel presente Codice, l'Azienda si riserva la facoltà di adottare opportuni provvedimenti, fino alla risoluzione del rapporto, ovvero alla preclusione di ulteriori opportunità di collaborazione.

22.3 - Integrità ed indipendenza nei rapporti con i fornitori

3SG si impegna ad effettuare una costante attività di monitoraggio sui rapporti con i fornitori.

I rapporti contrattuali con i fornitori devono essere improntati alla massima chiarezza, evitando, ove possibile, situazioni di dipendenza.

22.4 - Aspetti etici nelle forniture

Obiettivo di 3SG è conformare l'attività di approvvigionamento alle regole etiche del presente Codice.

Per questo, per particolari forniture, 3SG richiede ai fornitori il possesso di taluni requisiti di natura etico-sociale (a titolo esemplificativo e non esaustivo, la presenza di un sistema di gestione ambientale).

22.5 - Regali e benefici ai fornitori

3SG evita ogni forma di pagamento illecita a fornitori o loro rappresentanti e non elargisce benefici e/o regali intesi a ottenere speciali condizioni di favore. Respinge altresì benefici e/o regali dei fornitori intesi a ottenere condizioni di favore.

L'Azienda stabilisce all'uopo specifiche procedure che fissano i valori massimi di regali e benefici elargibili o ricevibili.

23. Regole di condotta relative ai rapporti con il territorio: l'ambiente, la comunità e le istituzioni

23.1 - Definizione di comunità, istituzioni e ambiente.

Il termine "territorio" identifica in sintesi: un determinato spazio fisico con le sue caratteristiche naturali, culturali e storiche. In esso sono ricomprese le nozioni di Comunità ed Istituzioni, ai fini del presente Codice Etico.

Tuttavia, il termine "comunità" identifica l'insediamento umano che insiste sul territorio, ovvero la comunità umana funzionalmente e culturalmente ad esso connessa.

Le istituzioni sono i presidi decisionali che rendono possibile il funzionamento della comunità e le altre forme di organizzazione sociale. Con il termine "istituzioni" ci si riferisce, di norma, a quelle aventi natura pubblicistica.

23.2 - Rispetto dell'ambiente

3SG si adopera affinché le proprie attività tendano al pieno rispetto dell'ambiente e ad uno sviluppo industriale sostenibile e compatibile con la salubrità ambientale del territorio in cui opera.

Ciò anche nella consapevolezza che il rispetto dell'ambiente può rappresentare un vantaggio competitivo nell'ambito di un mercato sempre più attento alla qualità ed ai comportamenti dei suoi operatori.

Per questi motivi, 3SG svolge una attività periodica di rilevamento dei dati ambientali, al fine di poter controllare efficacemente le proprie attività industriali.

L'azione dell'impresa è sempre svolta nel pieno rispetto del territorio e dell'ambiente in cui l'Azienda opera, anche solo occasionalmente.

Sono adottate procedure idonee a garantire l'attuazione del principio di cui sopra.

E' promossa l'adozione di sistemi di gestione ambientale e di qualità certificati e, comunque, la strategia volta alla prevenzione dei rischi ambientali. Pertanto sono definiti specifici obiettivi ambientali e programmi di miglioramento volti alla minimizzazione degli impatti ambientali significativi.

E' nell'interesse di 3SG la diffusione sul territorio la cultura del rispetto dell'ambiente anche attraverso iniziative dedicate e specifici servizi, nonché fornire alle istituzioni tutte le informazioni necessarie a comprendere gli eventuali rischi ambientali legati all'attività dell'Azienda. 3SG, inoltre, promuove ogni attività di sensibilizzazione e di formazione ambientale al proprio interno ed incentiva la diffusione di tecnologie eco-efficienti. Infine, l'Azienda si impegna ad adottare un sistema idoneo a rendere conto dell'impatto ambientale delle proprie attività attraverso l'individuazione di indicatori chiave di performance, quantomeno nelle attività contraddistinte da elevati rischi ambientali.

23.3 - Rapporti con le istituzioni e con la comunità

3SG sviluppa con le istituzioni e le comunità rapporti costanti di collaborazione e comunicazione riguardanti:

- l'attività normativa e amministrativa relativa alle attività dell'impresa,
- la salvaguardia ambientale,
- la prevenzione dei rischi.

A tutte le attività ed i rapporti, anche temporanei ed occasionali, che intercorrono tra la Pubblica Amministrazione e l'Azienda si applicano le regole che seguono.

23.4 - Principi e regole dei rapporti con istituzioni e comunità

Tutti i Destinatari agiscono verso le istituzioni con integrità e correttezza. Nei confronti della comunità di riferimento per ogni attività di 3SG, essa si impegna a prestare attenzione alle sollecitazioni provenienti dalle comunità in cui opera.

3SG, inoltre, promuove il sostegno a iniziative sociali e culturali in genere e partecipa ad esse con sponsorizzazioni, considerandole occasioni di sviluppo dell'iterazione tra l'Azienda e il territorio. In queste occasioni, 3SG si attiene ai criteri definiti da una apposita procedura, tenendo in considerazione unicamente iniziative coerenti con i propri obiettivi strategici, con i principi di responsabilità ambientale e sociale, ed in accordo con le strategie definite dai responsabili dell'ente.

3SG non eroga contributi di alcun genere a partiti politici ed a candidati alle elezioni e si astiene da qualsiasi forma di pressione verso rappresentanti pubblici atta a procurare vantaggi all'ente.

Pertanto, nelle eventuali donazioni e nella concessione di liberalità nei confronti del territorio 3SG si attiene ai principi definiti da una apposita procedura, privilegiando iniziative che offrono una garanzia di qualità, che si distinguono per il messaggio etico trasmesso e che - in coerenza con la sua missione - contribuiscono allo sviluppo sociale.

Non sono ammessi e tollerati comportamenti volti a truffare, corrompere o sviare il denaro ed i contributi o le utilità ricevute dalla Pubblica Amministrazione; ogni azione contraria alle norme ed alla principio di buona fede e trasparenza posta in essere da personale afferente a 3SG nei confronti della pubblica amministrazione è da considerarsi vietata, sanzionabile e, in ogni caso, contrastante con l'interesse dell'Azienda.

24. Regole di condotta relative ai rapporti con tutti gli altri interlocutori della Azienda

24.1 - Trattamento delle informazioni

3SG si impegna a utilizzare le informazioni riguardanti ogni portatore di interesse nel pieno rispetto della riservatezza e della privacy degli interessati, nonché delle norme vigenti in materia di trattamento dei dati personali.

Per questo, applica ed aggiorna specifiche procedure finalizzate alla protezione delle informazioni.

24.2 - Regali e altri omaggi

3SG non ammette alcuna forma di regali comunque denominata, eccedente, anche solo apparentemente, i normali rapporti commerciali o di cortesia, o comunque volta ad ottenere trattamenti di favore in relazione ad attività tipiche.

In particolare, non è consentito offrire o promettere regali o altri benefici (es. promessa di un impiego, partecipazione gratuita a convegni - ecc. -) a pubblici funzionari italiani o stranieri, revisori, sindaci o a loro familiari, in grado di influenzarne l'imparzialità, e, in ogni caso, di ottenere da essi un qualsivoglia favore.

3SG si astiene da pratiche contrastanti con norme di legge, usi commerciali, codici etici, ove siano noti, delle aziende o degli altri enti, pubblici e privati, con cui intrattiene rapporti.

Sono consentiti gli omaggi volti a promuovere l'immagine dell'Azienda. In ogni caso, i regali offerti devono essere debitamente documentati e autorizzati dai responsabili di funzione, sì da consentire opportune verifiche.

24.3 - Comunicazione ai portatori di interessi

3SG riconosce e garantisce il diritto all'informazione di tutti i suoi portatori di interessi.

Per questo non è ammessa la divulgazione di notizie o informazioni false, volutamente incomplete o, a qualsiasi titolo, tendenziose.

Ogni forma di comunicazione, inoltre, rispetta le norme vigenti in materia, nonché adeguati standard professionali.

Particolare attenzione viene inoltre dedicata ai segreti industriali ed alla tutela dei marchi e brevetti propri ed altrui, con cui l'Azienda entra - in qualsiasi modo - in contatto.

C) Sistema di Vigilanza e Sanzioni per il mancato rispetto delle disposizioni e dei principi tutti del Codice Etico

25. Organismo di Controllo e Vigilanza sul Codice Etico

25.1 - Funzioni dell'Organismo di Controllo e Vigilanza sul Codice Etico

L'Organismo di Vigilanza sul Codice Etico ha il compito di:

- vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Codice Etico;
- disporre le integrazioni che si rendano necessarie;
- curarne l'aggiornamento;
- proporre l'irrogazione, a seguito di procedimento di accertamento, di sanzioni per la violazione delle disposizioni del Codice Etico.

25.2 - Procedura d'accertamento delle violazioni al Codice Etico e conseguenze dell'inadempienza

25.2.1 - Procedimento di accertamento a seguito di esposto o ispezione dell'Organismo

L'organismo di vigilanza riceve le segnalazioni di violazione del Codice Etico e, a mezzo dei propri poteri ispettivi, procede a verificarne la fondatezza. La procedura di accertamento delle infrazioni dei principi etici si svolge secondo la massima trasparenza e sempre nel rispetto delle normative, anche giuslavoristiche, applicabili. Al termine di una procedura per

la violazione del Codice iniziata a seguito di esposto o segnalazione, può unicamente emettere un giudizio di violazione o di non violazione del Codice.

Il giudizio di violazione potrà riguardare singoli dipendenti o ambiti organizzativi o funzionali di 3SG.

Del giudizio finale verrà redatto apposito verbale. Il medesimo sarà trasmesso senza indugi all'Ufficio personale ed al Consiglio di Amministrazione, che provvederà ad applicare le sanzioni, se del caso, sempre nel rispetto della legge e di ogni altra fonte normativa, anche contrattuale, applicabile.

25.2.2 - Procedimento di infrazione, in seguito a giudizio di violazione

Nel caso in cui l'Organismo ravvisi la violazione del presente Codice e accerti una responsabilità, esso può emettere una dichiarazione di censura.

La censura può avere forma scritta o orale.

L'Organismo può decidere sia la forma sia il grado di pubblicità della censura.

Degli accertamenti in corso l'organismo dà comunicazione agli interessati ed alle funzioni coinvolte, anche verbalmente.

E' altresì compito dell'organismo comunicare ai presentatori dell'esposto il risultato del suo giudizio, debitamente motivato.

Le eventuali sanzioni irrogate al trasgressore rispettano i termini di legge, i contratti (anche collettivi) applicabili, il Modello organizzativo adottato ed il presente codice etico.

Ogni contrasto interno all'Azienda concernente il presente codice e la sua applicazione ed ogni verifica delle attività svolte in collaborazione tra diverse funzioni è deferita per la definizione alla competenza dall'Organismo di Vigilanza.

25.3 - Rapporti tra Organismo e organi gestionali

Ogni qualvolta l'Organismo - di fronte ad una segnalazione, all'interno di una procedura, o a seguito dell'attività di vigilanza comunque esercitata - individui un qualsivoglia rapporto o sovrapposizione applicativa con regolamenti, contratti o regole afferenti una specifica area gestionale può prendere contatto con i responsabili, informandoli dei fatti.

25.4 - Consulenza sull'interpretazione del Codice e formazione etica

Possono essere richiesti all'Organismo pareri sulle modalità di rispetto del Codice.

3SG si impegna a assumere iniziative periodiche di formazione di dipendenti e collaboratori, in particolare all'atto della loro ammissione e assunzione, nonché iniziative di informazione e sensibilizzazione sui medesimi temi.

25.5 - Procedure per il funzionamento dell'Organismo

Le procedure per il funzionamento dell'Organismo coincidono con quelle previste per l'Organismo di Vigilanza previsto dal Modello organizzativo adottato ai sensi del d. lgs. 231/2001.

Ogni volta che l'Organismo ravvisi l'esigenza di modifiche o aggiornamenti, una volta deliberati, ne dà opportuna pubblicità.

25.6 - Disposizioni transitorie e finali

Il presente Codice entra in vigore dalla data della sua approvazione e formalizzazione deliberativa aziendale.

Le segnalazioni, gli esposti (anche in forma anonima), le richieste di informazioni ed ogni altra comunicazione inerenti l'eticità di 3SG devono essere indirizzate a:

Organismo di Vigilanza

presso

3SG azienda speciale per i servizi di assistenza socio-sanitaria di Gallarate,

via Padre Lega, 54, 21013 – Gallarate (VA);

E-Mail: odv@3sg.it

CARTA DEI SERVIZI SAD - SADH

1 INTRODUZIONE

1.1 LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Questa “Carta della qualità dei servizi” descrive gli interventi offerti dal Servizio Assistenza Domiciliare (SAD) e dal Servizio di Assistenza Domiciliare Handicap (SADH) gestito, in base all’attuale contratto di servizio da 3SG “Azienda Servizi Socio Sanitari Gallarate” al fine di favorire un rapporto diretto con i propri cittadini attraverso il rispetto delle disposizioni normative in tema di Qualità dei Servizi.

Essa si configura come guida informativa presentata al cittadino per consentirgli di meglio conoscere gli interventi attuati in base al contratto di servizio vigente, la loro struttura organizzativa, i percorsi di accesso, i principi e i valori che indirizzano il lavoro quotidiano degli operatori, che in modo costante si occupano delle persone. Obiettivo della Carta dei Servizi è la presentazione del Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.- S.A.D.H.) rivolto ad anziani e disabili, appartenente alla rete del sistema locale di interventi garantiti dai Servizi Sociali. La Carta dei Servizi rappresenta un patto tra il servizio, i suoi utenti e si configura come ulteriore stimolo al miglioramento della qualità dell’assistenza e al rispetto del diritto al benessere della persona.

La Carta è composta da:

- un “corpo centrale”, a validità pluriennale, con la descrizione dei Servizi del Servizio Assistenza Domiciliare (di seguito per brevità “SAD”);
- una parte composta da alcune schede allegate che riportano informazioni che possono variare ogni anno.

1.2 PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA “CARTA”

Il Servizio di Assistenza Domiciliare fonda la propria attività su alcuni principi generali:

- **EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ:** obiettivo del S.A.D.- S.A.D.H. è a garantire uniformità di trattamento senza distinzioni di sesso, età, religione, opinioni politiche ed etnia, attuando idonee iniziative per facilitare e semplificare l'accesso di tutti i cittadini che hanno necessità di avvalersi del servizio.

Cruciale è il principio di eguaglianza per tutti gli utenti a parità di bisogno, che hanno diritto ad un trattamento imparziale, secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità.

- **Chiarezza e Trasparenza:** si impegna a garantire informazioni chiare e verificabili da parte dei cittadini utenti e dei loro familiari. Ogni utente ha il diritto di conoscere le attività svolte da 3SG e le procedure collegate alle richieste formalizzate (modulo..... firmato e documentazione presentata).

- **PARTECIPAZIONE:** i beneficiari del servizio possono esprimere la propria valutazione sul grado di soddisfazione della qualità dei servizi offerti e presentare suggerimenti e reclami che potranno aiutare a migliorare il nostro servizio (questionario di gradimento). Viene garantita la partecipazione degli utenti e degli organismi che tutelano i diritti e collaborano nell'assistenza agli anziani accogliendo i suggerimenti, le indicazioni e le proposte.

- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** 3SG si impegna costantemente nel perseguire l'obiettivo del "miglioramento continuo" secondo i principi di economicità, efficienza ed efficacia servendosi delle migliori soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali. L'organizzazione delle attività del servizio mira a garantire la massima qualità degli interventi al fine di garantire un continuo miglioramento del servizio.

- **CONTINUITÀ E SICUREZZA DEL SERVIZIO:** gli interventi sono garantiti in modo continuativo e regolare in base al fabbisogno assistenziale della persona ed alla disponibilità del servizio. Qualora l'erogazione dei servizi non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà dell'Azienda, fatto salvo quanto sopra, vi è l'impegno comunque a limitare al massimo i possibili disagi. Il SAD si impegna a garantire al cittadino anziano la continuità di assistenza e cura in rete con gli altri servizi.

- **CONDIVISIONE:** 3SG si impegna ad assicurare il confronto tra professionisti, personale comunale, utenti e famiglie al fine di garantire progetti condivisi, di migliorare la fruibilità del Servizio e le relazioni tra i soggetti coinvolti.

2. DESCRIZIONE DELL'UNITÀ D'OFFERTA

2.1. DEFINIZIONE

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è costituito dal complesso di interventi di natura socio-assistenziale prestati al domicilio agli anziani, ai minori alle persone con disabilità ed in genere di nuclei familiari comprendenti soggetti a rischio di emarginazione, al fine di consentire la permanenza nel contesto di vita ordinaria prevenendo il ricorso a strutture residenziali. Il servizio è potenzialmente rivolto a tutti i cittadini di Gallarate che versano in stato di bisogno e si fonda sulla compartecipazione economica degli utenti al costo del servizio definita dall'Amministrazione Comunale in base all'attestazione ISEE e alla manovra tariffaria vigente.

2.2. FINALITÀ ED OBIETTIVI

Il servizio si propone di aiutare ogni cittadino temporaneamente o permanentemente in condizione di bisogno, o con scarsa autonomia affinché possa continuare a vivere al proprio domicilio, concorrendo a rendere effettivo il diritto di tutti al pieno sviluppo della personalità nell'ambito dei rapporti familiari e sociali. Finalità ampia del S.A.D.- S.A.D.H. è quella di mantenere nel proprio ordinario contesto di vita le persone in condizione di parziale autosufficienza psico-fisica rimuovendo gli ostacoli e valorizzando le risorse della rete parentale e sociale, tramite interventi professionali adeguati ai bisogni, nel pieno rispetto delle volontà e degli stili di vita espressi dalla persona. Il servizio ha, altresì, la funzione di recuperare e mantenere le capacità residue degli utenti e contrastare l'impoverimento relazionale che la non autosufficienza o altre problematiche sociali possono causare.

Gli interventi privilegiano quindi l'ambito della vita quotidiana e del domicilio, allontanando o evitando forme di istituzionalizzazione, mantenendo e valorizzando le potenzialità cognitive, relazionali, psico-fisiche oltre che di autonomia dei soggetti beneficiari.

Gli obiettivi del servizio sono:

- consentire di permanere il più possibile al proprio domicilio in condizioni di sicurezza;
- mantenere e/o recuperare adeguati livelli di vita autonoma al fine di evitare il ricovero in strutture residenziali;
- migliorare e supportare la capacità di intervento delle persone dedite all'aiuto a domicilio dell'utente, al fine di garantire una maggiore qualità dell'assistenza;
- promuovere e sostenere la qualità della vita per coloro che non sono più in grado di gestire autonomamente la propria vita familiare;
- consolidare il rapporto con l'associazionismo ed il volontariato creando un sistema virtuoso, in ottica sussidiaria;
- occuparsi della valutazione del bisogno e predisporre adeguati programmi di intervento e progetti individualizzati;
- monitorare periodicamente la validità del progetto individualizzato iniziale e dello stato di salute dell'utente.

Un punto di forza del Servizio di Assistenza Domiciliare gestito da 3SG si fonda sul lavoro di rete con i Servizi del territorio, in particolare:

- Servizi Sociali del Comune di Gallarate;
- Medici di Base;
- Assistenza Domiciliare Integrate (A.D.I.);
- Centro Diurno per Disabili (C.D.D.);
- Centro Diurno Integrato (C.D.I.);
- Centro Psico-Sociale (C.P.S.);
- Ser.T.;
- Amministratore di Sostegno.

2.3 CONDIZIONI CHE DANNO DIRITTO ALL'ACCESSO AL SERVIZIO E I DESTINATARI DEGLI INTERVENTI

L'insieme dei servizi di assistenza domiciliare è rivolto a persone anziane e/o disabili nonché a nuclei familiari con componenti a rischio di emarginazione, a cittadini parzialmente o non autosufficienti residenti nel Comune di Gallarate che si trovano in condizione di limitata autonomia per motivi legati all'età, alla malattia o a condizioni sociali difficili. In particolare il S.A.D.- S.A.D.H. è rivolto a coloro che versano in condizione di avere necessità di aiuto a domicilio per il soddisfacimento dei bisogni essenziali relativi alla cura della persona, alla vita di relazione, al disbrigo di pratiche e al governo della casa, secondo un criterio di priorità esclusivamente determinato dall'effettivo stato di bisogno della persona o del suo nucleo familiare. L'assistenza domiciliare può costituire altresì un intervento di "respite" del nucleo familiare dell'anziano non autosufficiente.

Possono in particolare accedere al servizio:

- persone anziane in difficoltà e che non dispongono di sufficiente assistenza familiare;
- persone in situazione di solitudine e di isolamento relazionale, anche con la presenza di familiari, qualora sussista lo stato di bisogno;
- cittadini che assistono parenti anziani o persone che si trovano in stato di malattia, invalidità, scarsa autosufficienza fisica che comporti la necessità di aiuto da parte di altre persone;
- disabili e persone con disturbi del comportamento, grave marginalità, isolamento sociale;
- soggetti bisognosi di assistenza temporanea a seguito di dimissioni ospedaliere e in condizione di temporanea difficoltà.

2.4 MODALITA' E CONDIZIONI DI ACCESSO AL SERVIZIO

Il cittadino può accedere al servizio di assistenza domiciliare rivolgendosi a 3SG Azienda Servizi Socio Sanitari Gallarate in Via Padre Lega, 54 recapito telefonico 0331.750301. Nel caso in cui una situazione sia nota al Servizio Sociale del Comune, l'assistente sociale referente del caso può proporre e facilitare l'avvio del servizio.

Si rende necessario concordare un appuntamento con l'assistente sociale di 3SG che porta a conoscenza la persona della finalità del servizio, delle caratteristiche e dell'organizzazione delle attività. Se il nucleo familiare è effettivamente interessato ad usufruire del servizio sottoscrive la richiesta di attivazione del servizio (vedi SCHEDA DI ATTIVAZIONE SAD-mod. 347) che deve essere debitamente sottoscritta dall'interessato o da persona/ familiare di riferimento/ legale rappresentante, su apposito modulo predisposto da 3SG.

A completezza della pratica il richiedente si impegna a fornire: copia del documento d'identità del beneficiario dell'assistenza, tesserino sanitario, del richiedente servizio, verbale accertamento invalidità civile, documentazione sanitaria, eventuale decreto di nomina dell'amministratore di sostegno e, infine, a presentare ISEE.

Le situazioni possono essere segnalate anche dagli operatori dei Servizi Sociali del Comune di Gallarate, delle ASST, di servizi specialistici quali a titolo esemplificativo CPS che possono proporre e facilitare l'avvio del servizio. In queste situazioni può essere opportuno un incontro conoscitivo svolto congiuntamente dall'assistente sociale comunale referente

del caso e l'assistente sociale del S.A.D. con la persona interessata per formalizzare la richiesta di attivazione.

L'assistente sociale di 3SG, a completamento dell'analisi della situazione, concorda con la famiglia o l'interessato una visita domiciliare al fine di determinare la congruità o meno con le finalità del S.A.D. – S.A.D.H. e il possibile progetto individualizzato di assistenza domiciliare da proporre e condividere con l'interessato e i componenti della rete. Tale visita domiciliare può essere effettuata congiuntamente con la collega del Comune o con l'operatrice che seguirà la persona.

2.5. CRITERI DI FORMAZIONE E MODALITÀ DI GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA

Nel caso in cui il numero delle domande superi temporaneamente la possibilità di intervento viene predisposta una graduatoria di ammissione valutando i seguenti parametri:

- condizione socio-economica;
- grado di autosufficienza;
- presenza di persone conviventi quali coniuge, figli e altri parenti o di una rete di supporto;
- data di presentazione della richieste e tipo di intervento necessario.

L'erogazione delle prestazioni deve avvenire nel rispetto della graduatoria formata come sopra indicato. Eventuali deroghe alla graduatoria possono essere possibili solo sulla base di motivato parere circa l'urgenza e la gravità del caso, espresso con relazione dall'assistente sociale referente del caso.

2.5. CRITERI DI PRESA IN CARICO E CHIUSURA DEL PROGETTO

Il criterio fondamentale per l'avvio del Servizio di Assistenza Domiciliare è la residenza presso il Comune di Gallarate del beneficiario e la condizione di necessità del soggetto.

L'analisi del bisogno viene svolta attraverso colloqui in cui il caregiver, il Legale Rappresentante o l'assistente sociale del Comune referente del caso esprimono la richiesta di intervento e visite domiciliari conoscitive. L'avvio del servizio stesso costituisce una modalità per approfondire e meglio definire il progetto di aiuto.

Il servizio può essere chiuso su richiesta della persona o di un suo familiare in caso di:

- recupero delle autonomie nelle attività di vita quotidiana.
- ricovero definitivo in struttura residenziale;
- individuazione di un'assistente familiare privata;
- decesso del beneficiario dell'intervento;
- altre motivazioni quali ad esempio cambio di residenza con trasferimento in altro Comune.

I beneficiari del servizio o i loro familiari/ legali rappresentanti sono tenuti a:

- tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale delle/degli operatori;

- rispettare o disdire tempestivamente gli appuntamenti fissati, così da poter meglio impiegare il personale e soddisfare eventuali altre richieste;
- richiedere solo gli interventi previsti dal servizio;
- attivare in misura adeguata le proprie risorse relazionali e istituzionali;
- richiedere la fornitura di presidi e ausili necessari, in base alle condizioni di salute del beneficiario del servizio, alla sua cura;
- fornire il materiale necessario all'attività di cura quali prodotti per l'igiene personale e/o ambientale.

Le situazioni di criticità vengono discusse con la Responsabile del Servizio di 3SG per valutare eventuali cambiamenti da apportare alla situazione quali sospensioni o richieste di presidi e ausili particolari.

Il S.A.D.-S.A.D.H. può chiudersi o modificarsi con potenziamenti e/o riduzioni tutte le volte che si modificano le condizioni che hanno determinato l'insorgenza del bisogno e la relativa ammissione al servizio dell'utente ovvero in caso di:

- richiesta scritta dell'utente;
- ricovero definitivo presso istituti residenziali;
- qualora vengano meno i requisiti di ammissioni allo stesso;
- in caso di ingiustificato rifiuto agli interventi predisposti dal servizio.

Analoga sospensione d'ufficio del servizio verrà effettuata in caso di comprovati atteggiamenti lesivi verso gli operatori impiegati (molestie, aggressioni anche verbali, minacce poste in essere in modo cosciente, ecc...) in forma ripetuta.

2.6. MONITORAGGIO E VERIFICA

Il monitoraggio degli interventi avviene attraverso periodiche visite domiciliari, colloqui con i familiari e incontri di equipe con gli operatori coinvolti nell'assistenza.

2.7. DEFINIZIONE DELLE MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI ED ATTIVITÀ PREVISTE

Le prestazioni del Servizio di Assistenza Domiciliare tendono al recupero, al mantenimento e allo sviluppo del livello di autonomia nel contesto abitativo attivando le capacità potenziali della persona o del nucleo assistito.

Le prestazioni offerte sono le seguenti

- igiene personale a letto
- vestizione
- alzata
- mobilitazione assistita
- bagno assistito o aiuto nella doccia
- preparazione o consegna del pasto

- supporto nell'assunzione del pasto
- messa a letto
- igiene ambientale (riordino e/o pulizia)
- accompagnamento protetto per visite mediche, spesa e/o altre commissioni
- sostegno emotivo
- sostegno relazionale/compagnia
- monitoraggio

Le attività di assistenza per il governo e l'igiene dell'abitazione vengono erogate in un piano generale di assistenza. Se risultano essere l'unico intervento che si rende necessario attivare, esse vengono erogate esclusivamente a favore di persone sole con situazione economica insufficiente a reperire risorse alternative, disabili psicofisici o coppie inabili, senza figli. Si tratta di interventi non finalizzati alla sanificazione dell'ambiente di vita, ma al mantenimento di condizioni ambientali dignitose prevedendo attività di riordino e pulizia.

Non sono contemplati tra gli interventi previsti dal S.A.D.-S.A.D.H. pulizia dei vetri, delle scale dei condomini e dei balconi.

3. L'EQUIPE

Il fronteggiamento dei bisogni dell'utenza richiedente l'attivazione del Servizio viene svolto da un'equipe composta da 1 Assistente Sociale e da 8 Operatori con qualifica di ASA/OSS con contratto a tempo indeterminato full time 38 ore settimanali. Si precisa che gli Operatori di cui sopra effettuano interventi ad accesso programmato, nel pieno rispetto del piano assistenziale definito dall'Assistente Sociale insieme al cittadino, che è parte attiva del processo di aiuto.

Le situazioni sono, inoltre, conosciute dalla Responsabile dei Servizi Domiciliari di 3SG che mantiene una funzione di management del S.A.D.-S.A.D.H e del personale.

Sono anche previsti incontri periodici di coordinamento degli operatori coinvolti allo scopo di:

- monitorare le situazioni in carica per ogni singolo beneficiario;
- condividere le eventuali proposte di revisione dei progetti.

3.1. LA QUALIFICAZIONE E LE CARATTERISTICHE DEGLI OPERATORI

Riguardo agli operatori del SAD, di seguito sono indicati:

- i livelli di qualificazione ritenuti necessari rispetto alla ruolo occupato;
- le caratteristiche professionali e personali ritenute importanti rispetto alle funzione svolta.

Anche in questo caso non si tratta di indicazioni prescrittive: le definizioni di seguito riportate sono invece utili a chiarire, per tutti coloro che sono coinvolti nel Servizio, quali capacità e competenze sono attese (in quanto significative rispetto all'attività svolta ed alle relazioni intrattenute) dai diversi operatori del Servizio stesso.

RESPONSABILE DEI SERVIZIO DOMICILIARI

LIVELLI DI QUALIFICAZIONE	• qualifica di livello secondario superiore e qualifica specifica relativa all'operatività del servizio; • esperienza pluriennale pregressa di dirigenza nel campo dei servizi assistenziali sociali e socio-sanitari rivolti a persone anziane e disabili.
CARATTERISTICHE PROFESSIONALI	• capacità organizzative, di gestione manageriale e del personale; • capacità di ascolto e di comunicazione personale; • disponibilità al lavoro d'équipe ed alla mediazione tra ruoli diversi; • capacità progettuali e indirizzate all'innovazione; • propensione al lavoro di rete; • disponibilità a partecipare a momenti e percorsi formativi.

ASSISTENTE SOCIALE

LIVELLI DI QUALIFICAZIONE	• titolo specifico di assistente sociale ed iscrizione all'albo professionale regionale.
CARATTERISTICHE PROFESSIONALI	• capacità organizzative; • capacità di ascolto e di comunicazione personale; • disponibilità al lavoro d'équipe ed alla mediazione tra ruoli diversi; • capacità progettuali e indirizzate all'innovazione; • propensione al lavoro di rete; • conoscenza e capacità di utilizzo delle risorse del territorio; • disponibilità a partecipare a momenti e percorsi formativi.

AUSILIARI SOCIO ASSISTENZIALI E OPERATORI SOCIO SANITARI

LIVELLI DI QUALIFICAZIONE	• qualifica specifica ASA oppure OSS; • automuniti ed in possesso della patente auto B; • buona conoscenza della lingua italiana.
CARATTERISTICHE PROFESSIONALI	• capacità relazionali e di interazione con persone in difficoltà, attraverso lo sviluppo di un rapporto di attenzione individuale verso la persona assistita; • capacità di mantenere un rapporto professionale nei riguardi dell'utente, evitando eccessivi coinvolgimenti personali; • capacità di mantenersi all'interno delle prestazioni stabilite dal PAI, evitando di effettuare prestazioni che esulano dalla propria competenza; • astenersi dall'effettuare prestazioni private nei confronti degli utenti del Servizio; • flessibilità di orario sulla base delle esigenze dettate dal piano di lavoro mensile e dalle sostituzioni nei casi di emergenza; • disponibilità ad effettuare spostamenti sul territorio di Gallarate; • disponibilità al lavoro d'équipe ed al confronto professionale con i colleghi, con l'Assistente Sociale del SAD e gli Assistenti Sociali del Comune e con la Responsabile del Servizio di 3SG; • disponibilità al lavoro in interazione con altre figure professionali (ad es. medici, infermieri, ecc..) o non professionali (ad es. volontari, vicini di casa, ecc..); • impegno sulla tutela complessiva della <i>privacy</i> relativa alle situazioni con cui si viene a contatto, con particolare attenzione alla tutela dell'utente; • partecipazione a momenti e percorsi formativi.

3.2. PERCORSI E MOMENTI DI FORMAZIONE

La formazione è rivolta agli operatori A.S.A./ O.S.S. in quanto il rapido mutare dei bisogni e la continua evoluzione dei servizi alla persona richiedono la messa in campo di azioni permanenti di formazione e di aggiornamento degli operatori. 3SG predispone per gli Ausiliari Socio-Assistenziali un Piano annuale di formazione.

Sono altresì previsti momenti formativi per la Responsabile del Servizio e l'assistente sociale attraverso specifici o incontri di consulenza rispetto al ruolo da loro ricoperto. Per questi operatori l'azione formativa è volta a supportare e potenziare le capacità progettuali ed innovative, ma anche quelle organizzative e di gestione del personale.

3.3. INCONTRI DI ÉQUIPE

3.3.1 ÉQUIPE OPERATIVA A LIVELLO COMUNALE

La Responsabile dei Servizi Domiciliari di 3SG svolge periodici incontri con i Dirigenti del Settore Servizi Sociali del Comune di Gallarate.

Sono, inoltre, previsti incontri periodici tra l'Assistente Sociale che opera in 3SG e gli Assistenti Sociali del Comune di Gallarate, finalizzati al monitoraggio e alla verifica dei Piani Assistenziali Individualizzati. In base a diverse variabili (numero delle situazioni in carico, tipologia delle situazioni, altri operatori coinvolti) e alla criticità delle situazioni possono essere concordati secondo modalità diverse.

3.3.2 ÉQUIPE DI COORDINAMENTO DEL SERVIZIO SAD

Si prevedono almeno tre incontri all'anno tra il Responsabile, l'assistente sociale del SAD con tutti gli operatori ausiliari.

Tali incontri sono finalizzati ad affrontare tematiche e problematiche relative alla gestione del Servizio nel suo insieme (ad esempio la rendicontazione delle prestazioni, le assenze e le sostituzioni, il piano di lavoro individuale, la formazione, etc.)

Periodicamente vengono promossi incontri di equipe periodici che vedono coinvolti gli ausiliari, l'assistente sociale di 3SG e la psicologa di 3SG.

3.4. MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Gli operatori impegnati a domicilio sono dotati di cartellino di riconoscimento con le loro generalità e qualifica professionale.

4. TUTELE ASSICURATIVE

L'Ausiliario Socio-Assistenziale, per il tempo in cui presta servizio, è coperto sia dall'assicurazione INAIL (prevista per legge) che da quella riguardante la Responsabilità Civile verso terzi. Poiché l'operatore utilizza un mezzo proprio per spostarsi sul territorio, il suo autoveicolo è coperto da assicurazione CASCO, che risponde in caso di sinistro causato dall'Ausiliario. Tra gli interventi dell'ASA, il Piano di Assistenza Individualizzato può prevedere servizi extradomestici per disbrigo pratiche e commissioni varie, e in alcuni casi l'operatore accompagna con il proprio mezzo l'utente per questi servizi. La Regione Lombardia ha in essere una polizza assicurativa con INA Assitalia per "gli Utenti di Servizi di Assistenza Domiciliare"; oggetto dell'assicurazione Responsabilità Civile "sono gli infortuni dai quali derivi la morte o un'invalidità permanente assoluta o parziale accorsi agli Assicurati".

Ai sensi del Decreto Legislativo 626/94 e successive modifiche ed integrazioni tutti gli operatori assistenziali devono usare abitualmente idonee misure di barriera per prevenire l'esposizione cutanea e mucosa nei casi in cui si preveda un contatto accidentale con il sangue e altri liquidi biologici di tutti gli utenti.

Si raccomanda pertanto:

- uso routinario delle misure di barriera, quali guanti in lattice o vinile monouso, camici, maschere;
- lavaggio accurato delle mani, in modo particolare dopo l'esecuzione di manovre in cui vi è stato contatto con liquidi biologici dell'utente anche se svolte indossando i guanti protettivi;
- sostituzione dei guanti dopo ogni manovra; -
- prevenzione degli incidenti da taglio o puntura, causati da aghi, bisturi o altri oggetti taglienti;
- riordino del materiale utilizzato: prestare particolare attenzione durante l'operazione di riordino al fine di evitare il rischio di punture accidentali con aghi che restano nascosti.

L'azienda 3SG mette a disposizione di tutti gli operatori del SAD i seguenti Dispositivi di Protezione Individuale (D.P.I.):

- guanti monouso in lattice o vinile;
- mascherine FFP2 e chirurgiche da utilizzare in base al protocollo applicato;
- camici in stoffa;
- camici monouso;
- calzari;
- misure di prevenzione connesse alla movimentazione dei carichi

Il SAD viene svolto presso il domicilio degli utenti, quindi l'Azienda non può mettere a disposizione dei propri operatori gli ausili (es. sollevatore) necessari a svolgere i vari servizi. Dovrà essere cura di ogni famiglia di mettere a disposizione delle operatrici, anche su loro precisa indicazione, tutti gli strumenti idonei per lo svolgimento degli interventi.

L'Azienda 3SG prevede per il proprio personale visite con il medico competente periodiche.

5. ORARI DI SERVIZIO:

Gli interventi vengono effettuati nell'arco della giornata prevalentemente ma non esclusivamente dalle ore 7.00 sino alle ore 14.00.

Il servizio è attivo anche nei giorni festivi con un operatore che garantisce interventi a cittadini che versano in particolari situazioni di fragilità.

6. LE TARIFFE

L'erogazione del Servizio di Assistenza Domiciliare prevede la compartecipazione alla spesa da parte dell'utente o del familiare delegato, stabilite dalla manovra tariffaria definita dall'Amministrazione comunale ogni anno.

La quota di compartecipazione al costo del servizio viene definita in base all'attestazione ISEE presentata dal cittadino.

In base alla manovra tariffaria attualmente vigente i costi a carico del cittadino sono:

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE		
ISEE DI RIFERIMENTO SECONDO NORMA	COMPARTECIPAZIONE BENEFICIARIO AD ACCESSO	COMPARTECIPAZIONE BENEFICIARIO A PASTO SOCIALE
fino € 5.000,00	€ 0	€ 0
da € 5.000,01 a € 10.000,00	€ 5,00	€ 2,00
da € 10.000,01 a € 15.000,00	€ 10,00	€ 4,00
da € 15.000,01 a € 20.000,00	€ 15,00	€ 6,00
oltre € 20.000,00	€ 20,00	€ 8,00

Qualora la persona non abbia presentato ISEE è tenuta a pagare tariffa massima pari ad € 20,00/ accesso.

Il beneficiario è chiamato a compartecipare solo per gli accessi di cui ha effettivamente beneficiato. In caso di assenza, per una migliore organizzazione del servizio, occorre comunicare tempestivamente la sospensione del servizio. In caso di assenza senza preavviso verranno addebitati 0, 15 minuti.

Le fasce reddituali e le quote orarie di compartecipazione alla spesa vengono annualmente aggiornate dalla Giunta Comunale con specifico atto.

I versamenti delle quote di compartecipazione della spesa da parte degli utenti e dai familiari (qualora i primi non siano in grado di provvedere direttamente) dovranno essere effettuati, a seguito del ricevimento delle fatture inviate dal Comune di Gallarate.

7. INDAGINI DI GRADIMENTO

Periodicamente verranno sviluppate indagini di customer finalizzate a rilevare il gradimento complessivo del servizio. Saranno inoltre assicurati moduli dedicati per la segnalazione di disservizi e/o proposte di miglioramento.

8. COME RAGGIUNGERCI

“3SG CAMELOT” si trova nel quartiere “I Ronchi” di Gallarate ed è facilmente raggiungibile tramite:

- Autostrada dei Laghi uscita Gallarate;
- Superstrada della Malpensa uscita “Cardano al Campo Centro” o Statale del Sempione;

- Ferrovie dello Stato poi bus, nel piazzale della stazione, linea 2 o Linea Autopullman (Bus linea 2).

La Città di Gallarate garantisce gli spostamenti interni al territorio cittadino tramite le proprie linee.

9. CONTATTI

Centralino di 3SG tel. 0331/750301

Da lunedì a venerdì dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 17,30 è possibile rivolgersi direttamente alla Responsabile dei servizi domiciliari e/o all'assistente sociale del servizio di assistenza domiciliare.

10. RIFERIMENTI

Marusca Bianco Responsabile del Servizio

Chiara Anile Assistente Sociale

RSA CAMELOT

Suggerimenti, segnalazioni, reclami

Per suggerimento si intende ogni comunicazione dell'ospite o del familiare, presentata in qualsiasi forma e modalità a qualsiasi ufficio dell'ente, che non ha lo scopo di denunciare un disagio, bensì è un'indicazione utile per apportare modifiche per la fornitura di un servizio o prodotto e renderlo più vicino alle sue aspettative. Chiunque volesse inoltrare segnalazioni o suggerimenti lo può fare inoltrandole con le modalità che riterrà più opportune rivolgendosi al Responsabile di Struttura.

Per segnalazione si intende ogni comunicazione dell'ospite o del familiare, presentata in qualsiasi forma e modalità a qualsiasi ufficio dell'ente, che ha lo scopo di far presente la necessità di un intervento che, se non fatto, può potenzialmente provocare un danno alla collettività. Per reclamo si intende ogni comunicazione dell'ospite o del familiare, presentata in qualsiasi forma e modalità a qualsiasi ufficio dell'ente, per comunicare che qualcosa non è coerente con le sue aspettative, in merito a un servizio erogato dall'ente stesso. All'interno di ciascun nucleo in struttura sono presenti i moduli di segnalazione di reclamo; il modulo deve essere compilato e consegnato alla reception. La Direzione visionerà il reclamo e inoltrerà una risposta entro 10 giorni dalla data del ricevimento, specificando gli eventuali interventi che riterrà di effettuare a fronte del reclamo inoltrato.

Norme comportamentali

L'ospite, nell'utilizzare gli spazi e i servizi comuni, è tenuto al rispetto della pulizia e al decoro dei medesimi. L'ospite inoltre contribuisce, con i propri comportamenti, al mantenimento della pulizia e del decoro del proprio spazio riservato; per questo motivo non è consentito conservare all'interno delle camere alimenti non confezionati e deteriorabili. Gli ospiti e i loro visitatori non potranno fumare all'interno delle camere e degli ambienti in cui ciò non sia

espressamente consentito. È consigliato agli ospiti di non tenere con sé oggetti di particolare valore poiché la direzione non risponde di eventuali furti. Gli ospiti possono depositare presso il servizio amministrativo eventuali somme di denaro che saranno messe a disposizione a richiesta.

Permessi di uscita

L'uscita degli Ospiti dalla Residenza è consentita su richiesta del familiare richiedente il ricovero. La modulistica è disponibile presso la portineria.

Ricoveri ospedalieri

In caso di complicazioni di natura clinica alle quali non è possibile provvedere in sicurezza ed efficacia all'interno della struttura, il medico in turno dispone il trasferimento in ospedale e avvisa i parenti. Per questo motivo è richiesto che vi sia sempre una persona contattabile e che ogni modifica nei recapiti indicati debba essere prontamente portata a conoscenza dell'azienda.

Spostamenti all'interno della RSA

A giudizio dell'équipe socio sanitaria e della direzione aziendale potranno rendersi necessari trasferimenti di nucleo all'interno della Residenza; di ciò si provvederà ad avvisare tempestivamente i familiari.

Dimissioni programmate

In caso di dimissione per volontà dell'ospite o del familiare, la comunicazione dovrà pervenire alla direzione almeno 20 giorni prima della data programmata.

Rilascio di documentazione

Copia del Fascicolo Socio Sanitario e Assistenziale può essere chiesta dagli aventi diritto dietro formale richiesta presentata alla Direzione Generale. Il costo ammonta a €. 1,00 a foglio fino ad un massimo di cento fogli. I tempi di consegna verranno comunicati dalla direzione che accoglie la domanda degli aventi diritto.

HOSPICE

- Art.1. I I ricovero a carico del Sistema Sanitario Nazionale comprende: vitto, alloggio, assistenza nelle varie forme, ivi compresa quella farmaceutica e quella necessaria all'impianto di presidi (es.: pompe elastomeriche, health port, cannule ecc.).
- Art.2. E' invece da intendersi escluso dalla prestazione a 'titolo gratuito' l'approvvigionamento del presidio di natura specialistica di utilizzo personale, eventualmente necessario alla somministrazione della cura (es.:pompe elastomeriche, health port, cannule ecc.).
- Art. 3. I I Paziente o i suoi aventi causa sono responsabili del corretto utilizzo di arredi e corredi delle camere;
- Art. 4. Il corretto utilizzo delle camere e dei soggiorni, negli orari di apertura al pubblico, è affidato esclusivamente alla comune buona educazione ed alla discrezione di Pazienti, parenti e visitatori;

- Art. 5. L'utilizzo dei cucinotti dell'Unità Residenziale è limitato alla preparazione di bevande calde, ogni diverso utilizzo, anche episodico, deve essere preventivamente richiesto ed autorizzato dalla Direzione.
- Art. 6. E' fatto divieto, a familiari ed accompagnatori, di consumare il pasto distribuito al paziente;
- Art. 7. L'accompagnatore che condivide la camera col paziente può accedere al servizio di ristorazione collettiva (Euro 10,00 iva inclusa per singolo pasto - Euro 17,00 iva esclusa, la giornata alimentare)
- Art. 8. Il servizio di ristorazione di cui al precedente punto può essere richiesto in costanza di ricovero del paziente, anche episodicamente, mediante la presentazione di "buono pasto" acquistato anticipatamente presso la reception, con un preavviso minimo di 24h.
- Art. 9. I Pazienti e i loro aventi causa hanno la responsabilità di valori ed effetti personali conservati all'interno delle camere. La Direzione, pertanto, declina ogni responsabilità per beni o valori non affidati alla custodia dell'Azienda.
- Art. 10. Gli accompagnatori che assistono il Paziente di notte, hanno libertà di entrata ed uscita dal reparto dalle 08,00 sino alle ore 20,00 -orario di chiusura del servizio di portineria-
- Art. 11. L'accesso in orari differenti da quelli sopra indicati sono consentiti solo nei casi di decesso del Paziente.
- Art. 12. Il servizio del centralino telefonico è attivo nei soli orari di apertura della Reception. Si raccomanda pertanto la pratica della discrezione e del buonsenso nell'utilizzo di tale servizio negli orari di consumazione dei pasti.
- Art. 13. L'inosservanza ovvero l'infrazione grave del presente regolamento potranno prevedere, a giudizio insindacabile dell'azienda, l'interdizione dell'accesso alla struttura.

Per ogni altra norma, non specificatamente indicata dal suddetto regolamento, si rimanda alla consueta buona educazione oltre che alle disposizioni contemplate dal codice civile.

COMUNITA' MAMMA BAMBINO

Le regole che la Comunità "Solamore" si è data costituiscono uno strumento indispensabile per garantire alle utenti una permanenza il più serena e sicura possibile.

Si riporta di seguito il regolamento che viene sottoscritto dall'ospite al momento dell'inserimento in comunità.

REGOLAMENTO DELLA COMUNITA'

Nonostante il momento sicuramente difficile che stai attraversando, siamo certi che vorrai approfittare di questa esperienza di comunità per poter trovare la strada più opportuna e più utile per ritrovare le condizioni che possano garantire, a te ed ai tuoi figli, una stabilità ed un equilibrio duraturo.

Le regole che vogliamo dare costituiscono perciò uno strumento indispensabile per rendere la tua permanenza qui la più serena possibile.

USCITE ORDINARIE

Qualsiasi uscita deve essere concordata con l'educatore ed autorizzata dalla coordinatrice almeno un giorno prima.

Le richieste dell'ultimo momento non saranno accettate, salvo nei casi di forza maggiore.

Nell'arco della giornata si stabiliscono dei tempi dedicati alle uscite personali tenendo conto degli impegni delle utenti e dei ritmi sonno-veglia dei bambini.

La quantità e i tempi delle uscite possono presentare variazioni individuali legate ai progetti personali delle utenti, alle varie fasi di permanenza nella struttura, agli accordi con i Servizi Sociali e le disposizioni dei diversi Tribunali per i Minori.

VISITE PARENTI

Devono essere concordate sia con i Servizi Sociali che con la Comunità.

Vanno rispettati gli orari concordati sia di entrata che di uscita.

EVENTUALI RITARDI

Devono essere tempestivamente comunicati e motivati.

Quelli non giustificati verranno prontamente trasmessi alla forza dell'ordine e comunicati al Servizio Sociale.

USCITE STRAORDINARIE

Sono solitamente concordate con il Servizio Sociale.

Eventuali accordi presi direttamente tra l'interessata e i Servizi Sociali che incidono sull'organizzazione della comunità vanno riferiti alla coordinatrice o agli educatori in tempo utile.

TELEFONATE

Se non ci sono impedimenti da parte del Servizio Sociale, si comunica all'educatore in servizio che si ha la necessità di telefonare e chi si desidera chiamare. Non si telefona oltre le ore 20.00.

L'uso del cellulare viene regolamentato nella prima fase di permanenza ed in particolari casi in cui è necessario tutelare l'utente ed il minore mantenendo riservatezza ed effettuando un controllo più preciso rispetto alle persone esterne con le quali è possibile o meno essere in contatto.

Nelle fasi successive l'uso è libero negli spazi privati, ma viene proibito negli spazi comuni per la tutela della privacy delle persone presenti in comunità.

GESTIONE DEL DENARO E DELLE ENTRATE ECONOMICHE

Questa parte viene costantemente gestita a cura dell'utente in accordo con l'equipe. Pertanto il denaro in contanti viene consegnato dalla madre in ufficio. Non è consentito tenere denaro o oggetti personali di valore in camera.

La vita è in comune. Anche se potrai avere degli spazi a tua disposizione, è importante che tu ti assuma la massima responsabilità all'interno della casa. La casa che ti accoglie è stata ideata con gusto affinché tu possa ritrovarti in un ambiente accogliente e funzionale. Per

conservarla in queste condizioni ti chiediamo di rispettarla e mantenerla pulita collaborando attivamente alle faccende domestiche.

La presenza dei bambini, la cura e l'attenzione educativa che meritano da parte di tutti, ci richiede di fare molta attenzione allo svolgersi della giornata, perciò ricordiamo l'importanza di vivere al meglio alcuni momenti fondamentali (la preparazione e la consumazione dei pasti, il riposo notturno, le visite concordate, l'uso del televisore,...) per ricreare una buona armonia "familiare".

Per la salute tua, del tuo bambino ed anche la nostra, non è permesso far uso di droghe, di alcool, né di farmaci se non regolarmente prescritti dal medico di riferimento e, se fumi, fallo moderatamente e solamente all'esterno della struttura e comunque mai in presenza dei bambini.

Per ogni questione, dubbio, problema, potrai rivolgerti al responsabile o agli educatori, che potranno orientarti e consigliarti per il meglio.

Qualsiasi forma di violazione di tale regolamento potrà essere causa di allontanamento dalla comunità.

Centro: Asilo Nido Villoresi – via Villoresi, 1

Cajello: Asilo Nido Azalee - via Pradisera, 17

Moriggia: Asilo Nido Il Faro – via A. Di Dio, 8

Sciarè: Asilo Nido Raggio di Sole - via Eritrea, 11



PREMESSA

DEFINIZIONE E FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI.

La Carta dei Servizi è un documento che fissa i principi e i criteri per l'erogazione del servizio di asili nido, ne stabilisce i livelli qualitativi (standard) da rispettare e indica precisi riferimenti per le segnalazioni da parte degli utenti.

La Carta dei Servizi è uno strumento di programmazione dinamico, suscettibile di aggiornamenti e variazioni conseguenti a mutamenti che si possono verificare.

INTRODUZIONE AL SERVIZIO ASILI NIDO COMUNALI.

Il Comune di Gallarate attua il servizio Asili Nido attraverso 4 Unità d'Offerta sul territorio Comunale:

- | | |
|---|------------------|
| - Cajello: A.N. Azalee - via Pradisera, 17 | tel: 0331/794281 |
| - Sciarè: A.N. Raggio di Sole - via Eritrea, 11 | tel: 0331/783414 |
| - Moriggia: A.N. Il Faro – via A. Di Dio, 8 | tel. 0331/793163 |
| - Centro: A.N. Villoresi – via Villoresi, 1 | tel: 0331 785246 |

Gli Asilo Nido comunali sono un servizio educativo che si affianca alla famiglia per offrire ai bambini e alle bambine dai tre mesi ai tre anni esperienze adeguate ai loro bisogni e opportunità di relazioni significative con altri bambini e adulti.

Ci sono ambienti pensati per favorire l'equilibrato sviluppo fisico e psichico dei bambini e quindi la strutturazione dell'identità, valorizzando e integrando le sollecitazioni che ciascun bambino riceve dall'ambiente familiare.

Nel Nido bambini e adulti condividono il piacere di giocare, parlare, esplorare e scoprire l'ambiente che li circonda. Centrale, nel progetto educativo del Nido, è l'idea di un bambino competente, attivo nel costruire le proprie conoscenze, capace di esprimere interessi e bisogni che richiedono un'attenzione individualizzata, anche se non sempre esclusiva, da parte dell'adulto.

Le educatrici accolgono i bambini, predispongono l'ambiente, gli spazi e i materiali rispettando il più possibile i tempi e i ritmi personali di ciascuno.

La curiosità e il desiderio di esplorazione sono incoraggiati e sostenuti dando spazio alle soluzioni trovate dai bambini, al diritto di provare, di sbagliare e di misurarsi con gli altri.

RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei Servizi per gli Asili Nido si basa essenzialmente sui principi indicati dalla Costituzione della Repubblica italiana, specificatamente negli artt. n. 3, 33 e 34.

Si uniforma alla delibera della Regione Lombardia n.20588 del 11/02/2005 che fissa i "Requisiti delle unità d'offerta sociali per la prima infanzia".

La Carta dei Servizi risponde ai seguenti principi fondamentali cui devono ispirarsi i servizi pubblici, DPCM del 27 gennaio 1994.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza e diritto di accesso.

Il servizio è accessibile a tutti, senza distinzione, nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

Il Comune di Gallarate (in qualità di Ente Gestore), attraverso procedure trasparenti, definisce le regole di accesso nonché la partecipazione degli utenti al costo di servizio.

I criteri sono quelli contenuti nel Regolamento comunale approvato con delibera di Consiglio Comunale n. 10 del 26/03/2012; successivamente modificato in data 19/12/2013 con atto di Consiglio Comunale n. 95.

Imparzialità.

I comportamenti del personale dell'Asilo Nido nei confronti dell'utente sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità, garantendo il rispetto del bambino/a e delle sue esigenze affettive, fisiche e intellettuali.

Continuità del servizio.

Il gestore, attraverso tutte le sue risorse finanziarie strumentali e di personale, garantisce la continuità e la regolarità del servizio e delle attività educative nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

Accoglienza.

Il gestore s'impegna a favorire l'accoglienza dei bambini/e e dei genitori all'Asilo Nido. Attenzione privilegiata è dedicata al momento dell'inserimento e dell'integrazione dei bambini attraverso opportuni e adeguati atteggiamenti e azioni degli operatori del servizio.

Partecipazione, efficienza e trasparenza.

I genitori sono partners essenziali del progetto educativo; la loro partecipazione alla vita del nido resta un elemento fondamentale per costruire e consolidare un rapporto di fiducia con la famiglia, in un'ottica di condivisione della responsabilità educativa.

Il rapporto di partecipazione si realizza attraverso l'assemblea dei genitori (che si riunisce almeno 2 volte all'anno) ed i comitati di indirizzo.

Al fine di favorire ogni forma di partecipazione, l'asilo garantisce un'informazione completa e trasparente e la semplificazione delle procedure di comunicazione per osservazioni e suggerimenti per migliorare il servizio.

L'attività e l'organizzazione del servizio s'informano a criteri di qualità, efficacia ed efficienza, intesa quest'ultima come capacità di adeguarsi ai diversi bisogni, alle aspettative e alle richieste dell'utenza anche per offrire informazioni sintetiche, ma coerenti con le attese.

Diritto alla privacy.

I dati personali e le immagini sono tutelati dalla legge sulla privacy. Tutti gli operatori dei servizi sono tenuti al "segreto d'ufficio".

Adozione di standard.

Con la carta dei servizi sono individuati, e quindi adottati nell'erogazione del servizio, livelli di qualità e quantità (standard) di cui l'ente gestore s'impegna ad assicurare il rispetto.

Tali standard, costituiscono elementi di verifica periodica dell'efficienza del servizio, nonché della soddisfazione dell'utenza.

L'ORGANIZZAZIONE DELL'ASILO NIDO

Gli Asili Nido sono aperti da settembre a luglio per 47 settimane, secondo le indicazioni della Regione Lombardia.

Orario di apertura: dalle 7.30 alle 18.00 per i nidi di Villoresti, Sciarè e Cajello
Con 3 fasce orarie:

1° fascia) dalle 7.30 alle 13.30

2° fascia) dalle 7.30 alle 16.30

3° fascia) dalle 7.30 alle 18.00

Orario di apertura nido Moriggia dalle 7.30 alle 16.30

Con 2 fasce orarie:

1° fascia) dalle 7.30 alle 13.30

2° fascia) dalle 7.30 alle 16.30

La scelta delle fasce orarie è subordinata alle effettive esigenze lavorative dei genitori.

Gli inserimenti dei bambini/e presso gli asili nido comunali vengono effettuati, di norma, con inizio a gennaio ed a settembre di ogni anno.

Le iscrizioni devono essere presentate dal 16 novembre al 15 maggio per la graduatoria per gli inserimenti di settembre; dal 16 maggio al 15 di novembre per la graduatoria per gli inserimenti di gennaio.

LA GIORNATA AL NIDO.

La giornata al nido è scandita da momenti di cura e da momenti di gioco, libero e organizzato.

I momenti dedicati alle cure rappresentano per i piccoli esperienze significative per la costruzione della sicurezza affettiva attraverso la relazione con l'adulto e con gli altri bambini e per lo sviluppo dell'autonomia.

Il gioco libero, di scoperta e simbolico, individuale o per piccoli gruppi, è l'attività più importante per i bambini, che attraverso il gioco si esprimono, apprendono, giocando, imparano a stare bene in un luogo diverso da quello familiare, a condividere oggetti e attività con altri bambini.

Le proposte di gioco delle educatrici nascono dalle occasioni offerte dall'ambiente e dall'osservazione sistematica dei bambini nei diversi momenti della giornata.

ATTIVITÀ EDUCATIVA.

Nell'ambito dell'attività educativa gli standard di qualità garantiti sono i seguenti:

Accesso flessibile: l'apertura è dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 18.00.

Ambientamento: l'ambientamento al nido è un momento molto importante e delicato che permette ai bambini e ai genitori di vivere in modo graduale l'incontro con un ambiente sconosciuto, con persone non familiari e di avviare la costruzione di una relazione di fiducia con gli operatori del servizio.

Condizioni fondamentali per un ambientamento sereno sono la gradualità e il rispetto dei tempi e delle modalità di adattamento di ciascuna coppia genitore-bambino.

La presenza del genitore al Nido nei primi giorni garantisce al bambino quella tranquillità emotiva che gli consente di esplorare con curiosità il nuovo ambiente.

La relazione nido-famiglia: anche dopo la fase dell'ambientamento, la partecipazione dei genitori alla vita del nido resta un elemento fondamentale per consolidare il rapporto di fiducia instauratosi durante i primi giorni di frequenza e per favorire la continuità tra l'esperienza del bambino a casa e al Nido.

Diventa di primaria importanza, quindi, creare momenti di confronto con le famiglie, in un'ottica di condivisione della responsabilità educativa. Oltre al quotidiano scambio di informazioni che avviene al momento dell'accoglienza e dell'uscita dal Nido, sono pertanto previsti ulteriori momenti di incontro e di confronto tra operatori e genitori (riunioni di nido e di sezione, colloqui individuali, incontri a tema, feste, ...)

Partecipazione:

L'asilo nido offre:

- Il coinvolgimento dei genitori nelle proposte didattiche e nel percorso educativo, attraverso incontri di Sala e colloqui individuali;
- La disponibilità della Capogruppo a raccogliere proposte e iniziative migliorative da parte dei genitori.

La partecipazione delle famiglie è inoltre garantita dall'attività del Comitato di Indirizzo che è composto da 4 rappresentanti dei genitori, da 2 rappresentanti eletti fra il personale educativo e dalla capogruppo dell'Asilo Nido.

E' possibile visitare l'asilo nido fissando un appuntamento con la Capogruppo.

Il personale: tutto il personale svolge il proprio lavoro in sintonia con le linee del progetto educativo elaborato da tutto il personale durante i collettivi e con il vigente regolamento e s'impegna ad instaurare rapporti positivi con i bambini e le famiglie.

Lo stesso partecipa a momenti formativi ed è soggetto a supervisione periodica.

In particolare il nido offre:

- Il coordinamento psicopedagogico;
- Il mantenimento del rapporto numerico personale/bambini nella misura di 1 a 7 per i bambini sopra l'anno e 1 a 5 per quelli di età inferiore all'anno;
- L'affidamento, salvo in casi eccezionali, ad ogni educatrice dello stesso gruppo di bambini almeno per tutto l'anno didattico in corso;
- La formazione e l'aggiornamento professionale attraverso supervisioni e corsi nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite dall'Ente gestore;
- Riunioni e Assemblee periodiche con i genitori.

Le altre figure professionali di cui viene garantita la presenza all'interno della struttura sono rappresentate dal personale ausiliario per la pulizia degli ambienti, nonché dal personale adibito alla preparazione dei pasti.

Viene garantito il rapporto numerico bambini/educatrici/ ausiliarie previsto per legge.

L'ambiente: gli ambienti del nido devono essere puliti, accoglienti, sicuri e accessibili ai bambini.

In particolare, vengono garantiti i seguenti fattori di qualità ambientali:

- Igiene;
- Funzionalità;
- Abitabilità;
- Aereazione.

Anche l'arredamento è sicuro, funzionale e accogliente; disposto in modo da consentire ai bambini di muoversi in autonomia.

L'alimentazione: l'alimentazione è sempre importante nella vita di una persona, ma lo è ancora di più durante la prima infanzia; per questo nei Nidi l'alimentazione viene molto curata in tutti i suoi aspetti nutrizionali ed educativi.

Il servizio di refezione scolastica si propone, pertanto, di aiutare le famiglie nel delicato compito di indirizzare i bambini verso un regime alimentare vario ed equilibrato, promuovendo l'assaggio di cibi che, a volte, possono avere sapori e gusti nuovi (verdure, frutta, pesce, legumi).

- Durante l'anno didattico si alternano il menù Autunnale, Invernale e quello Estivo: questo consente di avere prodotti di stagione freschi, molti dei quali biologici;
- È presente un consulente alimentare il quale elabora i menù tenendo in debita considerazione le linee guida regionali e nazionali in materia e controlla quotidianamente la qualità dei prodotti;
- La carne fornita è di sola provenienza Italiana;
- C'è la possibilità di richiedere diete alimentari per motivi etico/religiosi; diete speciali riferite ad intolleranze ed allergie; diete di latte in polvere per i più piccoli, allegando al modulo della richiesta la certificazione medica;
- Sono assicurate le condizioni di sicurezza e sanificazione secondo le norme vigenti.

I SERVIZI AMMINISTRATIVI

Alla Segreteria Asili Nido è affidata la gestione amministrativa degli Asili.

Nell'ambito dei servizi amministrativi viene garantita la semplificazione nelle procedure attraverso:

- L'adozione di una modulistica uniforme e di facile comprensione;
- La garanzia che la compilazione della richiesta d'iscrizione sia effettuata nei termini previsti dal Regolamento in vigore;
- La trasparenza nel fornire informazioni tramite comunicazioni scritte, telefoniche, avvisi da esporre nelle strutture e sul sito internet comunale.

L'apertura al Pubblico è prevista nei seguenti orari:

Lunedì e mercoledì: mattino 10.30 - 12.30 pomeriggio 15.30 - 17.30

Martedì e Venerdì: mattino 8.30 - 13.30

Giovedì: mattino 10.30 - 13.00

GRADUATORIE E RETTE DI FREQUENZA

Le graduatorie.

Sono stilate in base ai criteri indicati dal Regolamento in vigore.

La retta mensile di frequenza.

E' determinata in base alla situazione reddituale e patrimoniale della famiglia certificata dall'Indicatore di Situazione Economica Equivalente (I.S.E.E.) ed è composta da una quota fissa e da una quota giornaliera legata alla presenza effettiva del bambino nel nido.

Quota di iscrizione.

E' prevista una quota di iscrizione pari ad € 30,00, importo che verrà decurtato dal pagamento della prima retta o restituito nel caso in cui la domanda non venisse accettata.

Nel caso di rinuncia da parte dell'utente, detto importo verrà trattenuto dal Comune.

Modalità di pagamento.

Il pagamento può avvenire con le seguenti modalità:

- on line, con le modalità previste dal sistema nazionale PagoPA, accedendo al portale del Comune di Gallarate (www.comune.gallarate.va.it) ;

- presso la Cassa Economale – Palazzo Broletto - in via Cavour, 2.

Agevolazioni tariffarie.

- 30% di sconto sulla retta per i nuclei familiari con almeno n. 2 bambini frequentanti l'Asilo Nido (lo sconto sarà applicato a partire dal 2° figlio).

PROPOSTE e RECLAMI

I genitori delle bambine e dei bambini iscritti ai Nidi possono indirizzare reclami, proposte, quesiti, osservazioni e critiche, redatti in forma scritta, al Presidente del Comitato d'Indirizzo che li trasmetterà all'Amministrazione Comunale.

A tal fine potrà essere utilizzato un modulo pubblicato sul sito internet del Comune di Gallarate: <http://www.comune.gallarate.va.it> - Area tematica: Asili Nido.

La valutazione da parte degli utenti sulla qualità del servizio.

La valutazione del servizio, nella sua totalità, da parte degli utenti è fondamentale per verificare il livello effettivo della qualità percepita del servizio e ai fini di un miglioramento futuro. A tale scopo, viene effettuata annualmente, mediante questionari, un'indagine al fine di rilevare il grado di soddisfazione delle famiglie.

Gli indicatori di qualità sono pubblicati sul regolamento in vigore.

IMPEGNO DI ATTUAZIONE

L'ente gestore s'impegna a dare piena effettività ai principi contenuti nella presente carta dei servizi fino a quando non intervengano disposizioni modificative o contrarie, perseguendo la costruzione dei fattori di miglioramento, nel mantenimento degli standard acquisiti.