



COMUNE DI FERRARA

Città Patrimonio dell'Umanità

SETTORE SERVIZI AL CITTADINO

SERVIZIO POLITICHE DELLA FAMIGLIA, SOCIALI, SANITARIE E ABITATIVE

ACCORDO FRA I DISTRETTI CENTRO-NORD, SUD-EST, OVEST, AZIENDA USL DI FERRARA ED AZIENDA OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA DI FERRARA, PER L'ATTIVITÀ DELLO SPORTELLO SOCIALE NON AUTOSUFFICIENZA - CAAD .

Con la presente privata scrittura, da valere come legge

TRA

- il Comune di Ferrara, con sede legale in Ferrara, P.zza del Municipio, 2, C.F. 00297110389, rappresentato da _____
in qualità di Capofila del Distretto Centro-Nord;
- il Comune di Codigoro, con sede legale in Piazza Giacomo Matteotti, 60 – 44021 Codigoro (FE), C:F: 00339040388, rappresentato da _____ – in qualità di Capofila del Distretto Sud-Est;
- il Comune di Cento con sede legale in Via Marcello Provenzali, 15 – 44042 Cento Ferrara, C.F. 81000520387, rappresentato da _____, _____ - in qualità di Capofila del Distretto Ovest;
- l'Azienda USL di Ferrara, con sede legale in Via Cassoli, 30 – 44121 Ferrara, C.F. 0195960387, rappresentato da _____, in qualità di _____;
- l'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara, con sede legale in Via Aldo Moro, 8 – 44124 Ferrara, C.F. 01295950388, rappresentata da _____ in qualità di _____;

PREMESSO

- che i tre Distretti Socio-Sanitari della Provincia di Ferrara, l'Azienda USL di Ferrara e l'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara da alcuni anni attuano politiche di sostegno alla popolazione con disabilità ed anziana del territorio, ritenendo di particolare rilevanza, di concerto con le direttive della Regione Emilia Romagna, gli interventi volti al sostegno delle famiglie che si impegnano a mantenere il congiunto con disabilità e l'anziano in difficoltà nel proprio ambiente;
- che dal 2004 il Comune di Ferrara - come Soggetto Responsabile - ha aderito all'attuazione del "Programma finalizzato all'autonomia nell'ambiente domestico di disabili e anziani", previsto dalla Delibera Regionale n. 514/2003 e che tale progetto regionale ha portato alla realizzazione del CAAD. - Centro di Consulenza per l'Adattamento dell'Ambiente Domestico, avente la finalità di assicurare nell'ambito



COMUNE DI FERRARA

Città Patrimonio dell'Umanità

SETTORE SERVIZI AL CITTADINO

SERVIZIO POLITICHE DELLA FAMIGLIA, SOCIALI, SANITARIE E ABITATIVE

provinciale le funzioni di informazione, consulenza e sostegno a tutti i cittadini interessati, in particolare a disabili e anziani;

- che le attività di sostegno alla popolazione con disabilità ed anziana del territorio, nonché le attività proprie del CAAD - Centro di Consulenza per l'Adattamento dell'Ambiente Domestico sono erogate dallo "Sportello Sociale Non Autosufficienza - CAAD", un servizio istituito in seno alla Rete degli Sportelli Sociali del Comune di Ferrara, e strategicamente collocato in ambienti siti al piano terra della Cittadella della Salute di Corso Giovecca n. 203, che Azienda USL di Ferrara, con propria deliberazione n. 202 del 14/07/2022, ha dato in concessione a favore del Comune di Ferrara, che a sua volta ha provveduto ad approvare con Delibera di Giunta Comunale n. 2022-512 del 04/10/2022;
- che per lo svolgimento delle attività del predetto Sportello a livello distrettuale, i tre Distretti Socio Sanitari della Provincia di Ferrara, l'Azienda USL di Ferrara e l'Azienda Ospedaliero - universitaria di Ferrara hanno sottoscritto un apposito Accordo per condividere i principi ispiratori e le finalità da realizzare;
- che detto accordo, nella sua ultima formulazione, è stato sottoscritto da parte del Comune di Ferrara con Deliberazione della Giunta comunale n. 2022-647 del 09/12/2022 e che lo stesso ha durata triennale, con scadenza il 31/12/2025;
- che con determinazione dirigenziale n. 2025-1423 del 04/07/2025, in esito a procedura di gara indetta con determinazione dirigenziale n. 2025-848 del 28/04/2025, è stata affidata la gestione del predetto Sportello Sociale Non Autosufficienza - CAAD, per il periodo 01/07/2025 - 30/06/2026;

Tutto ciò premesso e considerato, le parti convengono sulla realizzazione di attività e sulle modalità di svolgimento del servizio previste dall'affidamento predetto e declinate come segue:

AZIONE 1 - SPORTELLO DI INFORMAZIONE E CONSULENZA ALL'UTENZA

Comprende:

- a) l'erogazione di servizi di consulenza, diagnosi dei bisogni ed informazione sui principali temi fiscali e giuridici:
- agevolazioni fiscali previste per il settore auto, per le spese sanitarie e i mezzi di ausilio, per gli addetti all'assistenza, per l'acquisto di ausili tecnici ed informatici, per l'eliminazione barriere architettoniche e altro;
 - contributi economici previsti dalla Legge n. 13/1989 per l'abbattimento delle barriere architettoniche nelle abitazioni e nei luoghi aperti al pubblico;



COMUNE DI FERRARA

Città Patrimonio dell'Umanità

SETTORE SERVIZI AL CITTADINO

SERVIZIO POLITICHE DELLA FAMIGLIA, SOCIALI, SANITARIE E ABITATIVE

- contributi previsti dalla Legge Regionale n. 29/1997 per l'acquisto e adattamento di veicoli privati destinati a persone con disabilità e l'acquisto di ausili e tecnologie per favorire la permanenza dei disabili nella propria abitazione;
- contributi per la "Mobilità Casa-Lavoro";
- ausili utilizzabili nell'ambiente domestico e per gli spostamenti, anche mediante allestimento di apposita *ausilioteca*;
- provvidenze economiche e pensioni;
- supporto per pratiche amministrative e sanitarie;
- strumenti giuridici per il "dopo di noi";
- scuola e formazione professionale;
- lavoro;
- trasporti e mobilità;
- servizi del territorio;
- barriere architettoniche e domotica;

b) la promozione della conoscenza dei servizi e delle risorse del territorio attraverso un consolidamento della rete tra gli attori istituzionali e sociali in materia di integrazione delle persone con disabilità con particolare riguardo ai seguenti servizi:

- Assistenza Domiciliare Integrata;
- Assistenza protesica ed Integrativa;
- Servizio assistenza anziani;
- Unità Operativa disabilità adulti;
- Medicina dello sport e riabilitazione;
- Medicina legale;
- Neuropsichiatria infanzia adolescenza;

c) informazione, consulenza e supporto alle persone con disabilità ed alle loro famiglie per quanto concerne i percorsi riguardanti l'Amministratore di sostegno, con supporto nella compilazione dei moduli e nella predisposizione della relazione annuale e del rendiconto, in stretto collegamento con la Cancelleria della Volontaria Giurisdizione del Tribunale di Ferrara.

d) informazione e consulenza in materia di accessibilità, turismo accessibile, servizi connessi alla *Disability Card*, iniziative in Comunicazione Aumentativa Alternativa.

AZIONE 2 - CAAD – CENTRO PER L'ADATTAMENTO DELL'AMBIENTE DOMESTICO

Comprende:

- a) consulenza personalizzata a domicilio, attraverso la valutazione di un'equipe multidisciplinare, per l'adattamento dell'ambiente domestico e l'abbattimento delle barriere architettoniche nelle abitazioni;



COMUNE DI FERRARA

Città Patrimonio dell'Umanità

SETTORE SERVIZI AL CITTADINO

SERVIZIO POLITICHE DELLA FAMIGLIA, SOCIALI, SANITARIE E ABITATIVE

- b) consulenza per i contributi del Fondo regionale per la non autosufficienza (DGR n. 1206/2008) su progetto individualizzato.

AZIONE 3 - PUNTO INFORMATIVO A CONA PER I PAZIENTI RICOVERATI

Consiste nella gestione di uno Sportello informativo situato presso l'Arcispedale Sant'Anna a Cona, con le seguenti finalità:

- a) facilitare e favorire l'ascolto e la raccolta delle esigenze e dei bisogni da parte dei pazienti e familiari dell'intera struttura ospedaliera con particolare riguardo ai seguenti reparti:
- Riabilitazione (settore medicina riabilitativa San Giorgio);
 - Neurologia;
 - Ortopedia e Traumatologia;
 - Geriatria e Ortogeriatria;
- b) portare a conoscenza, già nel difficile momento del ricovero, tutte le informazioni utili per affrontare al meglio la dimissione dall'ospedale.

Il servizio deve altresì provvedere all'aggiornamento costante della informativa puntuale e dettagliata esistente, rivolta ai pazienti ed ai familiari dei reparti sopra indicati.

L'informativa deve essere predisposta in formato cartaceo e distribuita direttamente in ospedale dal personale sanitario, nonché online sui vari siti istituzionali indicati dall'Amministrazione. L'informativa deve contenere tutte le indicazioni utili per affrontare le dimissioni dall'Ospedale ed i contatti del nuovo Sportello Sociale Non Autosufficienza - CAAD per essere al meglio indirizzati tra i servizi e gli sportelli dedicati.

AZIONE 4 - SERVIZI AGLI ENTI

Attività 1 - Raccolta e istruttoria delle istanze di contributo Comprende:

- a) raccolta delle istanze e relativa istruttoria, compresa la verifica dei requisiti per l'accesso ai contributi per la "Mobilità Casa-Lavoro";
- b) raccolta delle istanze e relativa istruttoria, compresa la verifica dei requisiti per l'accesso ai contributi e caricamento nelle rispettive piattaforme regionali:
- per l'abbattimento delle barriere architettoniche nelle abitazioni e nei luoghi aperti al pubblico, di cui alla Legge 13/1989 e LR 24/2001, art. 56 della DGR n. 171/2014 e n. 1272/20142;
 - per l'acquisto e adattamento di veicoli privati destinati a persone con disabilità e l'acquisto di ausili e tecnologie per favorire la permanenza delle persone con disabilità nella propria abitazione, previsti dalla L.R. 29/1997, artt. 9 e 10.



COMUNE DI FERRARA

Città Patrimonio dell'Umanità

SETTORE SERVIZI AL CITTADINO

SERVIZIO POLITICHE DELLA FAMIGLIA, SOCIALI, SANITARIE E ABITATIVE

- c) potenziamento dei processi di digitalizzazione rendendo possibile ai cittadini presentare richieste di contributo ed altre istanze – oltre che nella tradizionale modalità cartacea - anche in modalità digitale mediante lo Sportello Telematico Polifunzionale del Comune di Ferrara.

Attività 2 - Supporto nella verifica delle autodichiarazioni

Consiste nella collaborazione ed il supporto nelle operazioni di verifica delle autodichiarazioni presentate dagli utenti per l'ottenimento di contributi.

Attività 3 - Formazione

Consiste nella realizzazione di un percorso formativo a favore degli operatori di altri Sportelli sociali del Comune di Ferrara specificamente dedicato alle tematiche inerenti persone con disabilità, nell'ottica - anche nei confronti degli Enti territoriali - di poter offrire una sempre migliore sinergia di servizi ai cittadini per consentire loro di orientarsi tra gli sportelli ed i servizi a loro dedicati.

Attività 4 - Consulenza per alloggi ERP

Comprende la consulenza e collaborazione con il Comune di Ferrara, ASP Ferrara ed ACER Ferrara per la valutazione e l'eventuale adattamento degli alloggi ERP destinati all'utilizzo da parte di persone con disabilità.

Attività 5 - Supporto e segreteria delle Commissioni

Consiste in funzioni di segreteria e supporto alle Commissioni costituite per la valutazione delle istanze di contributo, con compiti di natura strettamente organizzativa (convocazione delle sedute, verbalizzazione delle stesse, ecc.).

Attività 6 - Collaborazione per iniziative dell'Amministrazione sulla disabilità

Consiste in una collaborazione con il Comune di Ferrara per organizzare eventi ed iniziative sui temi della disabilità.

Attività 7 - Collaborazione con l'UVM

Consiste nel collaborare, ove richiesto, con l'UVM per la valutazione multidimensionale, mettendo a disposizione figure professionali capaci di individuare:

- a) le barriere presenti dell'ambiente di vita della persona disabile e i facilitatori necessari a superarle;
- b) gli accomodamenti ragionevoli utili a garantire alla persona con disabilità di esercitare i propri diritti e delle proprie libertà, sulla base di uguaglianza con gli altri.

Attività 8 - Digitalizzazione del servizio

Consiste nella creazione di una pagina web con tutte le informazioni sui offerti dallo Sportello, le modalità di accesso, i recapiti telefonici, ed *e-mail* a cui gli utenti possono



COMUNE DI FERRARA

Città Patrimonio dell'Umanità

SETTORE SERVIZI AL CITTADINO

SERVIZIO POLITICHE DELLA FAMIGLIA, SOCIALI, SANITARIE E ABITATIVE

rivolgersi, da inserire tramite link nei siti istituzionali del Comune e di ASP, ASL ed Azienda Ospedaliera, nonché l'attivazione dell'accesso online ai servizi con possibilità di compilare digitalmente attraverso lo Sportello Telematico Polifunzionale del Comune di Ferrara le richieste di contributo, le istanze e la modulistica tradizionalmente cartacea.

Attività 9 - messaggistica e comunicazione istituzionale

Consiste nel supporto al Settore Servizi al Cittadinonelle attività di messaggistica all'utenza e di comunicazione istituzionale.

Attività 10 - Reportistica

Comprende:

- c) la predisposizione di una relazione trimestrale sull'attività svolta da inviare all'Amministrazione comunale di Ferrara per consentire il monitoraggio costante non solo del corretto adempimento delle prestazioni dedotte a contratto ma anche dell'efficacia delle azioni poste in essere; l'Aggiudicatario nella reportistica trimestrale dovrà fornire dati relativi:
 - ai flussi registrati a Sportello, profilati per genere, fascia di età, tipologia/e di disabilità;
 - alla mappatura delle connessioni tra ambiente di vita del disabile e compromissione, fisica, intellettuale, psicologica, sensoriale dello stesso;
 - alla mappatura dei bisogni rappresentati dagli utenti;
- d) la presentazione annuale di un'indagine di *customer satisfaction* degli utenti che richiedono i servizi offerti dall'Aggiudicatario, tramite l'elaborazione di appositi questionari di gradimento – preventivamente concordati con l'Amministrazione comunale di Ferrara – su tematiche quali il riscontro al primo accesso e le informazioni ricevute dall'aggiudicatario del servizio, l'efficacia e la tempistica dell'intervento reso, ecc. e riportando l'esito di dette indagini in un report annuale all'Amministrazione comunale di Ferrara in formato anonimo, in cui sia indicato anche la tipologia della segnalazione ed il tipo di intervento;
- e) la presentazione di un *report* annuale di informazione circa gli esiti del percorso cui la persona è stata indirizzata. Si tratta di dato che potrà essere acquisito solo con la disponibilità della persona; tuttavia si reputa lo stesso comunque importante sia per comprendere se il processo di sistema in essere sia in grado di ripristinare le condizioni di uguaglianza sia per comprendere se il rapporto di fiducia che l'utente ha instaurato con lo Sportello abbia una tenuta nel lungo periodo.

ART. 2 – FUNZIONI E COMPETENZE DEGLI ENTI COINVOLTI

Il Comune di Ferrara, capofila del Distretto Centro Nord, si impegna a quanto di seguito indicato:



COMUNE DI FERRARA

Città Patrimonio dell'Umanità

SETTORE SERVIZI AL CITTADINO

SERVIZIO POLITICHE DELLA FAMIGLIA, SOCIALI, SANITARIE E ABITATIVE

- realizzare le procedure di affidamento della gestione dello Sportello Sociale Non Autosufficienza – CAAD;
- verificare l'andamento dell'accordo e dei servizi previsti;
- coordinare le relazioni tra i soggetti sottoscrittori e l'ente gestore;
- gestire le procedure inerenti le pratiche e le richieste avanzate dai cittadini;
- mettere a disposizione un ufficio idoneo allo svolgimento delle attività e all'accoglienza delle persone.

Il Comune di Cento, capofila del Distretto Ovest, si impegna a quanto di seguito indicato:

- promuovere i servizi e le attività gestite dallo Sportello Sociale Non Autosufficienza – CAAD verso i propri cittadini;
- fornire il supporto dei propri Servizi Sociali all'equipe multidisciplinare dello Sportello durante le visite domiciliari e le consulenze fornite per l'abbattimento delle barriere architettoniche.

Il Comune di Codigoro, capofila del Distretto Sud Est, si impegna a quanto di seguito indicato:

- promuovere i servizi e le attività gestite dallo Sportello Sociale Non Autosufficienza – CAAD verso i propri cittadini;
- fornire il supporto dei propri Servizi Sociali all'equipe multidisciplinare dello Sportello durante le visite domiciliari e le consulenze fornite per l'abbattimento delle barriere architettoniche.

L'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara si impegna a quanto di seguito indicato:

- assicurare, secondo tempi e modalità da concordare, una minima disponibilità del personale sanitario ad un confronto con gli operatori dello Sportello Sociale Non Autosufficienza – CAAD, finalizzato alla buona riuscita delle consulenze in caso di necessità;
- collaborare alla realizzazione e gestione del punto informativo presso l'Arcispedale Sant'Anna (Art. 1 Azione C);
- promuovere il servizio attraverso i propri canali comunicativi, la Centrale Dimissioni e Continuità Assistenziale – CDCA e i propri Responsabili sanitari;

L'Azienda U.S.L. di Ferrara – con particolare riferimento ai Distretti e al Dipartimento delle cure primarie, si impegna a:

- assicurare, secondo tempi e modalità da concordare, una minima disponibilità del personale dei servizi territoriali ad un confronto con gli operatori dello Sportello Sociale Non Autosufficienza – CAAD, finalizzato alla buona riuscita delle consulenze in caso di necessità;
- collaborare nella realizzazione e gestione dello Sportello Sociale Non Autosufficienza presso la Casa della salute "Cittadella San Rocco" (Art. 1 Azioni A –B);



COMUNE DI FERRARA

Città Patrimonio dell'Umanità

SETTORE SERVIZI AL CITTADINO

SERVIZIO POLITICHE DELLA FAMIGLIA, SOCIALI, SANITARIE E ABITATIVE

- promuovere il servizio attraverso i propri canali comunicativi, la Centrale Dimissioni e Continuità Assistenziale – CDCA e i propri Responsabili sanitari;

ART. 3 - DURATA

Il presente accordo avrà durata di tre anni e, previa verifica e accordo fra le parti sottoscriventi, potrà essere rinnovato.

ART. 4 – CONTRIBUTI ECONOMICI DA PARTE DEI DISTRETTI

Il contributo ordinario che i Distretti Sud Est e Ovest si impegnano annualmente ad erogare al Comune di Ferrara per la compartecipazione ai costi dello Sportello Sociale Non Autosufficienza è di importo tendenzialmente fisso, quantificato annualmente di comune accordo tra i tre Distretti socio-sanitari di Ferrara.

All'avverarsi di circostanze eccezionali ed imprevedibili, i Distretti di comune accordo potranno rivisitare la quantificazione delle contribuzioni da erogare.

Il contributo suddetto sarà richiesto annualmente dal Comune di Ferrara ai Distretti socio-sanitari Sud Est e Ovest, che provvederanno alla relativa liquidazione.

Letto, approvato e sottoscritto.

p. il Distretto Sud-Est
sottoscrizione digitale

p. il Distretto Centro-Nord
sottoscrizione digitale

p. il Distretto Ovest
sottoscrizione digitale

p. l'Az. Ospedaliero – Universitaria
sottoscrizione digitale

p. l'Az. USL di Ferrara
sottoscrizione digitale