

## **PLUS distretto Ghilarza-Bosa**

**ALL. B**

### **DISCIPLINARE PER L'ESECUZIONE DEGLI INTERVENTI E SERVIZI DOMICILIARI DEI COMUNI APPARTENENTI AL PLUS DEL DISTRETTO GHILARZA-BOSA**

#### **Art. 1 - Definizione dei rapporti con l'ente capofila**

Per essere legittimati all'erogazione di interventi e servizi domiciliari, i fornitori accreditati iscritti all'Albo dovranno stipulare con l'ente capofila del PLUS Ghilarza – Bosa e con i relativi Comuni coinvolti un Patto di Accreditamento (ALL.E).

La legittimazione all'offerta di interventi e servizi da parte dei fornitori accreditati non comporta quale conseguenza automatica l'erogazione degli stessi servizi. A tal fine occorre, quale condizione necessaria, che il cittadino utente e/o un suo familiare di riferimento esprima il proprio diritto di scelta individuando il soggetto accreditato come proprio fornitore.

Il fornitore accreditato deve effettuare l'erogazione degli interventi e servizi domiciliari nei confronti di tutti gli utenti autorizzati, nel pieno rispetto dei livelli quali-quantitativi del servizio, delle procedure previste e di tutte le condizioni individuate nel bando e nei suoi allegati.

#### **Art. 2 - Fruitori del servizio**

Fruitori dei servizi domiciliari (Servizio di assistenza domiciliare e Servizio pasti a domicilio), sono i cittadini residenti nei Comuni afferenti al sub-ambito 1 del PLUS del Distretto Ghilarza – Bosa, per i quali le singole Amministrazioni riconoscono la necessità di un intervento assistenziale personalizzato attraverso l'erogazione di un Buono servizio. Qualora dovesse verificarsi eccezionalmente la richiesta del servizio da parte di cittadini domiciliati presso i Comuni suddetti, ma residenti in altro Comune non afferente al sub ambito 1, l'intervento e il servizio potrà essere erogato previa autorizzazione da parte del Comune di residenza.

Per le sole "prestazioni integrative" erogate con i fondi Home Care Premium (Servizio di assistenza domiciliare – OSS e sollievo), fruitori sono i cittadini residenti nei 32 Comuni del distretto Ghilarza-Bosa, qualora nei progetti siano previste le presenti prestazioni.

#### **Art. 3 - Scelta del fornitore accreditato da parte dell'utente**

Il sistema di accreditamento garantisce al cittadino utente il diritto di partecipare alla formulazione del proprio progetto assistenziale e gli riconosce il diritto di scegliere direttamente il fornitore del servizio, fra coloro che sono iscritti nell'Albo e hanno stipulato il relativo Patto di accreditamento. Al fine di agevolare la scelta consapevole del proprio fornitore sulla base dei servizi offerti, delle modalità di erogazione degli stessi, degli impegni e delle garanzie previste, gli operatori sociali dei Comuni e del Progetto Home Care Premium, mettono a disposizione dell'utente e/o del suo familiare di riferimento, anche solo per la visione:

- a) l'elenco dei soggetti accreditati, inseriti nell'Albo secondo le distinte zone geografiche e secondo il lotto prescelto;

b) la Carta dei servizi di ciascun fornitore.

#### **Art. 4 - Commissione Etica**

Qualora il cittadino e/o il suo familiare di riferimento non siano nelle condizioni di poter procedere direttamente alla scelta del fornitore accreditato, il Comune si assume i compiti di accompagnamento nella scelta dello stesso attraverso un'apposita Commissione Etica, nominata dal responsabile del PLUS Ghilarza-Bosa, che agisce nell'esclusivo interesse del cittadino utente. La Commissione è composta:

- 1) dal responsabile del PLUS o suo delegato, con funzioni di presidente;
- 2) dall'operatore sociale del Punto Unico di Accesso della ATS Sardegna, ASSL di Oristano, distretto di Ghilarza;
- 3) dall'operatore sociale del Comune di residenza del potenziale beneficiario.

Verrà nominato di volta in volta un operatore che svolgerà le funzioni di segretario verbalizzante.

La commissione si riunisce di norma con cadenza trimestrale e/o ogni qualvolta il responsabile del PLUS lo richiama.

In casi d'urgenza, in attesa della riunione della Commissione, l'operatore sociale del Comune di residenza del potenziale beneficiario decide temporaneamente sulla scelta del fornitore sulla base delle esigenze del destinatario dell'intervento, del contesto di riferimento, delle informazioni contenute nella Carta dei Servizi e delle prestazioni accessorie e migliorative eventualmente proposte dai fornitori accreditati.

#### **Art. 5 - Piano Assistenziale Individualizzato**

Preliminare all'erogazione del servizio domiciliare è la redazione di un Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.).

Il P.A.I. verrà sottoscritto prioritariamente dall'utente oppure, se questi è impossibilitato a farlo, da un familiare o da chi ne cura gli interessi, dall'operatore sociale del Comune e dal referente della ditta scelta.

La mancata sottoscrizione del P.A.I. da parte del cittadino utente e/o del familiare di riferimento indica la non condivisione dello stesso e comporta la non attivazione del piano assistenziale salvo situazioni particolari valutate dall'operatore sociale.

Il piano di intervento sarà rimodulato ogni qual volta si presentino nuove e diverse esigenze del beneficiario.

#### **Art. 6 - Ambiti territoriali dell'accreditamento**

Ai fini dell'accreditamento il territorio del sub-ambito 1 del PLUS è operativamente suddiviso in n. 3 aree territoriali:

- **Barigadu** comprendente i Comuni di Ardauli, Busachi, Fordongianus, Bidonì, Neoneli, Nughedu S. Vittoria, Sorradile, Ulatirso;
- **Guilcer** comprendente i Comuni di Abbasanta, Aidomaggiore, Boroneddu, Ghilarza, Norbello, Paulilatino, Sedilo, Soddi, Tadasuni;
- **Montiferru** comprendente i Comuni di Bonarcado, Cuglieri, Santu Lussurgiu, Scano Montiferru, Seneghe e Sennariolo.

Per le attività di assistenza domiciliare erogate come "prestazioni integrative" con i fondi Home Care Premium, è inoltre presente una 4<sup>a</sup> area così definita:

- **Planargia** comprendente i Comuni di Bosa, Flussio, Magomadas, Modolo, Montresta, Sagama, Suni, Tinnura e Tresnuraghes.

Ogni area ha caratteristiche proprie, sia per quanto riguarda il numero potenziale di fruitori di un buono servizio, sia per quanto riguarda il numero e la potenziale tipologia degli interventi assistenziali autorizzati da erogare.

Sulla base della più recente rilevazione, i quadri di riferimento presunto delle utenze

medie sono individuati nel bando.

## **Art. 7 - Modalità ordinaria di accesso ai servizi e agli interventi**

### **a) Servizio assistenza domiciliare e pasti a domicilio**

L'accesso alle prestazioni di assistenza domiciliare e pasti a domicilio avviene prioritariamente su richiesta dell'interessato al Comune di residenza. Nella domanda presentata dall'interessato è indicata la ditta accreditata prescelta.

La valutazione dell'ammissibilità deve anzitutto accertare l'esistenza di un bisogno socio-assistenziale derivante dalla difficoltà/disagio esistente, secondo quanto previsto dal regolamento per l'erogazione del servizio.

In caso di ammissione, l'operatore sociale comunale, il destinatario o familiare e il referente della ditta scelta, sottoscrivono il piano assistenziale individualizzato.

Il destinatario dell'intervento o un suo familiare sottoscrivono, inoltre, un accordo con la ditta accreditata scelta, denominato "contratto di fornitura", nel quale vengono elencati gli obblighi reciproci (tipo di prestazione, cadenza, quota oraria di contribuzione da versare direttamente alla ditta, delega al comune di residenza per il pagamento del "buono servizio").

La ditta prescelta dalla famiglia trasmette al servizio sociale del Comune di residenza del beneficiario copia del contratto di fornitura sottoscritto, prima dell'avvio del servizio o comunque entro e non oltre 5 giorni dalla sua sottoscrizione.

L'operatore sociale comunale, a seguito del ricevimento del contratto di fornitura sottoscritto, provvede all'invio della comunicazione di ammissione della richiesta e di concessione del "buono servizio" ai soggetti coinvolti (il cittadino beneficiario, la ditta ed eventualmente il PLUS). A seguito di tale comunicazione il cittadino può procedere all'utilizzazione del "buono servizio" e a ricevere dalla ditta scelta il Servizio di assistenza domiciliare e/o di pasti a domicilio.

Il piano assistenziale individualizzato (P.A.I.) può essere modificato qualora la situazione della persona si evolva, adeguandolo alle rinnovate necessità, tenendo sempre conto di tutti gli elementi di valutazione descritti in precedenza.

Nel caso di domande in esubero rispetto alla disponibilità di risorse finanziarie dell'Amministrazione, si procederà comunque alla rilevazione del bisogno, alla elaborazione del P.A.I. e ad inserire la richiesta in apposita lista d'attesa (ai sensi di quanto previsto nel regolamento vigente).

### **b) Interventi ex L. 162/1998**

La richiesta di attivazione degli interventi e servizi domiciliari deve essere presentata, su apposito modulo, presso la sede del Servizio sociale territoriale competente, secondo le modalità stabilite dalla Regione Sardegna e dal Comune di riferimento.

A seguito della concessione del finanziamento da parte della Regione, l'operatore sociale convoca il beneficiario e/o il familiare di riferimento per l'attivazione dell'intervento; per facilitare l'utente nella scelta del fornitore accreditato, consegna in visione le Carte dei Servizi dei fornitori accreditati.

Di seguito, si procede secondo le modalità previste nella precedente lettera a).

### **c) Prestazioni integrative di OSS e sollievo "Home Care Premium"**

Le prestazioni di assistenza domiciliare con OSS o di sollievo, finanziate con i progetti Home Care Premium, sono previste nel Piano presente sulla piattaforma INPS e accettato dal beneficiario. L'assistente sociale dello sportello Home Care Premium presenta all'interessato l'elenco delle ditte accreditate affinché lo stesso possa effettuare la scelta del soggetto che erogherà il servizio.

Il destinatario dell'intervento o un suo familiare sottoscrivono un accordo con la ditta accreditata scelta, denominato "contratto di fornitura", nel quale vengono elencati gli obblighi reciproci (tipo di prestazione, cadenza, delega all'ente capofila del Plus per il pagamento del "buono servizio").

La ditta prescelta dalla famiglia trasmette all'ufficio Home Care Premium del Comune di Ghilarza, copia del contratto di fornitura sottoscritto, prima dell'avvio del servizio o comunque entro e non oltre 5 giorni dalla sua sottoscrizione.

L'assistente sociale dello sportello Home Care Premium, a seguito del ricevimento della documentazione suddetta, provvede all'invio alla ditta scelta di una comunicazione contenente:

- i dati del PAI;
- la richiesta della compilazione mensilmente dell'apposito "file" di excel inerente le ore effettivamente erogate e una dichiarazione di erogazione servizio;
- la scadenza entro la quale trasmettere il "file" di excel e la dichiarazione.

### **Art. 8 - Procedura d'urgenza**

Possono verificarsi situazioni eccezionali per le quali è necessario attivare immediatamente un intervento o modificare il piano assistenziale (situazione di bisogno socio-sanitario di utente solo o con rete familiare inadeguata, eventi traumatici accaduti all'assistito o riferiti alla rete familiare/amicale impegnata nel compito di cura, situazioni di abbandono, ecc.). In tal caso il fornitore deve essere in grado di rendersi operativo entro 24 ore dalla comunicazione dell'operatore sociale.

### **Art. 9 - Buono servizio**

Lo strumento attraverso il quale i Comuni riconoscono la necessità di un intervento assistenziale personalizzato e si impegnano con il cittadino-utente a sostenerne in tutto o in parte l'onere finanziario necessario è il Buono servizio.

Il buono servizio, che può essere speso solo presso fornitori legittimati tramite l'accreditamento, autorizza il cittadino a fruire di specifici interventi assistenziali ed è titolo valido per il loro acquisto.

Il Buono servizio, che dovrà essere allegato al P.A.I., autorizza il cittadino utente a fruire degli interventi di assistenza in esso specificati.

Esso contiene i seguenti elementi:

- a) il n° del Buono con la data di emissione;
- b) la sede territoriale e/o il Comune competente;
- c) la durata del Buono;
- d) i dati anagrafici del cittadino che usufruisce del servizio e, qualora fosse necessario, le generalità del familiare di riferimento;
- e) il fornitore prescelto dall'utente;
- f) la modalità di attivazione (ordinaria o urgente);
- g) la tipologia del servizio autorizzato (assistenza domiciliare, progetto Ritornare a casa - gestione diretta, piano personalizzato Legge 162/1998 - gestione diretta, erogazione dei pasti a domicilio ecc.);
- h) le prestazioni settimanali autorizzate;
- i) le prestazioni periodiche autorizzate;
- j) la qualifica degli operatori;
- k) le ore e gli accessi complessivi in relazione alla durata del Buono;
- l) il costo totale del servizio autorizzato;
- m) la quota a carico del Comune e dell'utente;
- n) ulteriori eventuali informazioni inerenti la gestione del Buono;

- o) le firme delle parti interessate (operatore sociale referente del caso, beneficiario dell'intervento e/o familiare di riferimento o eventuale amministratore di sostegno che si impegna a partecipare personalmente alla realizzazione del progetto, referente della Ditta);
- p) la validazione da parte del responsabile del Servizio sociale del Comune competente.

#### **Art.10 - Determinazione delle quote di compartecipazione**

Le quote di contribuzione per il buono servizio concesso vengono calcolate sulla base dei seguenti intervalli di ISEE socio-sanitario (Indicatore della Situazione Economica Equivalente), come precisato nel regolamento per l'erogazione del servizio di assistenza domiciliare vigente al quale si rimanda.

#### **Art. 11 - Durata e cause di cessazione del Buono servizio**

Il Buono servizio è strettamente connesso alla durata del P.A.I. Scaduto tale termine, qualora persistano le condizioni che hanno determinato la sua emissione, potrà essere rimesso secondo le modalità descritte nei precedenti articoli.

Ogni cambiamento della situazione che richiede la modifica degli interventi autorizzati comporta l'emissione di un nuovo Buono servizio che sostituisce il precedente. È data facoltà al cittadino-utente, qualora intervengano gravi motivi di insoddisfazione debitamente giustificati, di chiedere la modifica del fornitore prescelto prima della scadenza indicata nel Buono servizio, con preavviso scritto di almeno sette giorni lavorativi all'operatore sociale responsabile del caso e al fornitore, senza penalità o ristori di sorta. In questo caso, si provvederà all'emissione di un nuovo buono a favore del nuovo fornitore che coprirà la parte di intervento non ancora fruita.

Per i piani relativi alla L.162/1998, il fornitore a cui è stato revocato l'incarico deve comunicare tempestivamente al Servizio sociale competente la rendicontazione economica dell'attività svolta.

Qualora la richiesta di variazione del fornitore da parte del medesimo utente dovesse ripetersi più volte nel corso del periodo di validità del Buono servizio, sarà cura dell'operatore sociale referente del caso verificare le cause e valutare l'opportunità o meno di interruzione del Buono servizio.

Il cittadino utente può rinunciare in qualsiasi momento al Buono servizio emesso prima della sua scadenza, dandone preavviso scritto di almeno sette giorni lavorativi all'operatore sociale responsabile del caso e al fornitore, senza penalità o ristori di sorta. Tale rinuncia comporta l'interruzione degli interventi previsti nel Piano Individualizzato e l'impossibilità di ricorrere nell'anno in corso a nuove attivazioni del servizio, salvo i casi che saranno oggetto di valutazione da parte dell'operatore sociale referente del caso.

In caso di necessità di interruzione del servizio per cause di forza maggiore (ad esempio per ricovero, decesso dell'utente, ecc.), il familiare di riferimento dovrà darne tempestivamente comunicazione all'operatore sociale responsabile del caso e al fornitore.

L'utente può, altresì, richiedere al soggetto accreditato ulteriori interventi aggiuntivi e/o accessori rispetto a quelli autorizzati nel Buono servizio, ricompresi tra quelli previsti dal disciplinare delle prestazioni (allegato C) i cui costi restano, pertanto, a totale carico dell'utente.

#### **Art. 12 - Cause di sospensione del Buono servizio**

Nel caso di particolari esigenze personali o di ricoveri ospedalieri che non consentano la regolare fruizione degli interventi già autorizzati, il cittadino utente o suo familiare di riferimento deve comunicare all'operatore sociale responsabile del caso e al

fornitore la necessità di una sospensione dell'intervento/servizio entro le ore 17 del giorno prima, per l'intervento di alzata, ed entro e non oltre le ore 9.00 del giorno stesso per altri interventi.

Qualora la non tempestiva comunicazione della sospensione del servizio si verificasse più volte nell'arco di tempo della validità del Buono servizio, l'operatore sociale responsabile del caso valuterà la situazione al fine di adottare i provvedimenti più opportuni (es: interruzione del servizio, rimodulazione dell'intervento; etc.).

L'operatore sociale responsabile del caso, che venisse a conoscenza dell'assenza dall'abitazione della persona assistita, nei casi di eventi improvvisi e/o di ricoveri ospedalieri non programmati e nelle situazioni in cui il beneficiario o il familiare di riferimento si trovi nell'impossibilità di provvedere direttamente, comunica via e-mail al fornitore l'interruzione del servizio e la durata presunta della stessa.

Il fornitore ha l'obbligo di comunicare tempestivamente al Servizio sociale del Comune competente la riscontrata assenza dall'abitazione della persona.

Nessun corrispettivo è dovuto per il periodo di sospensione del servizio.

In caso di ricovero ospedaliero del beneficiario il piano di intervento potrà proseguire con modalità che verranno comunicate dal servizio sociale o nel Buono servizio.

Nel caso in cui emergano particolari esigenze legate a condizioni di solitudine, rete familiare inadeguata, patologie particolari, l'operatore sociale responsabile del caso potrà proporre l'erogazione di alcune prestazioni in relazione al bisogno rilevato (es. preparazione pasti tritati e/o liquidi non forniti dall'ospedale, aiuto nella somministrazione degli stessi, lavaggio e cambio biancheria; piccole commissioni).

### **Art. 13 - Costo del Buono servizio**

Il servizio sociale del Comune di residenza assegna al cittadino utente il Buono servizio in considerazione del bisogno assistenziale e sino alla concorrenza degli stanziamenti annuali di bilancio. Nel Buono servizio è indicato il costo totale degli interventi autorizzati. Il buono servizio erogato può prevedere delle quote a carico dei cittadini titolari dello stesso, tale quota viene calcolata in proporzione al valore dell'I.S.E.E. socio-sanitario (Indicatore della Situazione Economica Equivalente), così come precisato dal Regolamento. Il Servizio sociale comunale determina la percentuale e il corrispettivo viene versato dall'interessato alla ditta scelta secondo le modalità stabilite nel "contratto di fornitura".

Per le prestazioni erogate per il progetto Home Care Premium il costo complessivo del buono non prevede una quota a carico del beneficiario.

### **Art. 14 - Prestazioni obbligatorie**

L'elenco delle prestazioni domiciliari che potranno essere previste nel Buono servizio è dettagliato nell'allegato C.

### **Art. 15 - Prestazioni accessorie**

Il fornitore che intende accreditarsi potrà presentare, al momento della richiesta di iscrizione all'Albo, un elenco di prestazioni accessorie e/o complementari che intende proporre in aggiunta alle prestazioni obbligatorie. In relazione alla tipologia di utenza dei servizi domiciliari, le prestazioni accessorie e/o complementari che possono meglio rispondere alle esigenze e ai bisogni sono, a titolo esemplificativo:

- prestazioni infermieristiche;
- pulizia straordinaria dell'ambiente domestico;
- interventi di piccola manutenzione dell'ambiente domestico;
- riparazioni di piccola sartoria;
- lavanderia centralizzata.

Il fornitore dovrà indicare i nominativi degli eventuali professionisti e/o ditte di cui intenda avvalersi e il relativo tariffario delle prestazioni.

Il tariffario deve prevedere costi in linea con quelli di mercato.

Le prestazioni accessorie e/o complementari sono effettuate su richiesta dell'utente e/o familiare di riferimento con attribuzione diretta dell'intero costo all'utente beneficiario del servizio. Il fornitore potrà integrare l'elenco delle prestazioni accessorie, anche durante il periodo di vigenza dell'accreditamento, previa comunicazione e validazione dell'Ufficio di PLUS.

#### **Art. 16 – Prestazioni migliorative**

Il fornitore potrà presentare, al momento della richiesta di iscrizione all'Albo, un elenco di prestazioni migliorative, aggiuntive, di qualità rispetto alle prestazioni obbligatorie dell'allegato C e alle prestazioni accessorie di cui al precedente articolo. Le prestazioni migliorative dovranno essere riferite agli specifici interventi autorizzati contenuti nel Buono servizio (es. maggior durata degli interventi, maggiore frequenza, utilizzo di ausili di proprietà del fornitore, ecc).

L'offerta volontaria da parte del fornitore di ulteriori prestazioni rispetto a quelle obbligatorie non modifica le condizioni economiche fissate nel Buono servizio sottoscritto dalle parti.

Il fornitore dovrà indicare nella propria Carta dei servizi l'erogazione delle prestazioni migliorative senza oneri aggiuntivi a carico dell'Amministrazione comunale e/o dell'utente.

#### **Art. 17 - Tariffe**

Le tariffe per l'erogazione delle prestazioni obbligatorie di cui al bando e all'allegato C (lotto n. 1), tenuto conto di quanto definito dal Ministero del Lavoro, comunicate in modo congiunto dalla Legacoop e dalla Confcooperative, comprensive dei costi di gestione e dell'IVA se e in quanto dovuta, sono le seguenti:

€ 20,08 all'ora più IVA per interventi con operatori con titolo di Assistente domiciliare e dei servizi tutelari o Operatore Socio Sanitario (OSS) – categorie C1/C2;

€ 18,64 all'ora più IVA per interventi con operatori generici – categoria B1.

Per il lotto n. 2 relativo all'erogazione dei pasti a domicilio il costo è di € 7,41 più IVA, per il singolo pasto.

L'indicazione del prezzo nel contratto con l'utente s'intende comprensivo di tutta la struttura dei costi quali, ad esempio, l'incidenza dei trasporti, delle distanze tra il domicilio dell'utente e la sede operativa, compresi i relativi trasferimenti dell'operatore.

La ditta potrà rifiutarsi di erogare il servizio nei Comuni, appartenenti all'area geografica per cui si è chiesto l'accreditamento, in cui non venga garantito un numero minimo di 5 forniture per pasto (pranzo o cena).

#### **Art. 18- Registrazione delle prestazioni rese**

Il fornitore dovrà dotarsi di una scheda giornaliera delle prestazioni per singolo utente nel quale dovranno essere indicate la data, le prestazioni erogate previste nel piano di intervento, l'ora di inizio e fine intervento, il numero degli accessi effettuati, la firma dell'operatore che ha eseguito la prestazione, la firma dell'utente o familiare di riferimento. Dovranno inoltre essere indicate le eventuali prestazioni non rese e la relativa motivazione.

La suddetta scheda dovrà essere redatta in duplice copia: una dovrà rimanere presso il domicilio del beneficiario dell'intervento e una custodita dal fornitore.

Il servizio sociale del Comune di residenza si riserva la facoltà di richiedere, ogni qual volta lo ritenga utile o necessario, la suddetta documentazione.

### **Art. 19 - Modalità di pagamento dei Buoni servizio**

Il corrispettivo relativo al Buono servizio e alle prestazioni effettivamente rese potrà essere liquidato al fornitore secondo le seguenti modalità:

- direttamente dal beneficiario dell'intervento;
- dal comune di residenza del beneficiario in caso di delega presente nel P.A.I.

In questo ultimo caso, il fornitore, con cadenza mensile, prima dell'emissione della fattura, dovrà inviare al Servizio sociale del Comune competente, via e-mail in file in formato Excel, una scheda di rendicontazione riepilogativa relativa all'avvenuta erogazione degli interventi, con l'indicazione, per ciascun P.A.I., del numero e della tipologia delle prestazioni erogate, il numero delle ore complessivamente svolte, la qualifica degli operatori impegnati nell'intervento. Tale rendicontazione è necessaria per consentire al Comune competente di dichiarare la regolarità delle prestazioni erogate dal fornitore.

Il fornitore trasmetterà le fatture, entro il giorno 15 di ogni mese successivo a quello relativo all'erogazione, direttamente al Comune di residenza dei beneficiari.

La fattura deve essere intestata all'utente del servizio di assistenza domiciliare e dovrà indicare nella denominazione la dicitura "Servizi domiciliari e/o Pasti a domicilio erogati all'utente \_\_\_\_\_ -Buono servizio N. \_\_\_\_\_".

In caso di contestazione sul totale delle ore fatturate, l'Amministrazione procederà alla liquidazione parziale della fattura per le ore autorizzate, salvo successiva verifica ed eventuale conguaglio.

In tali casi il fornitore deve produrre le relative note di credito/debito al fine di chiudere le situazioni pendenti.

Il pagamento dei corrispettivi per le prestazioni oggetto del Buono servizio sarà subordinato all'acquisizione del DURC.

### **Art. 20 - Obblighi del fornitore nei confronti del cittadino utente**

Il fornitore accreditato è tenuto a garantire l'esecuzione delle prestazioni previste nel Buono servizio secondo i tempi, le modalità e i costi in esso previsti e nel rispetto delle condizioni indicate nel Bando e nei suoi allegati.

In caso di violazione di tali obblighi e in caso di carente, tardiva o incompleta esecuzione del servizio, le Amministrazioni hanno facoltà di procedere all'applicazione delle penalità riportate all'art. 21.

#### **Il fornitore accreditato si impegna a:**

- rispettare il diritto di scelta esercitato dal cittadino utente, accettando ed eseguendo ogni piano assistenziale individualizzato (P.A.I.);
- erogare il servizio nel rispetto del piano assistenziale individualizzato (P.A.I.) e secondo le prestazioni, i tempi, le modalità e i costi previsti nel Buono servizio;
- qualora nella propria Carta dei servizi consegnata all'utente e/o familiare di riferimento abbia previsto, l'erogazione, senza oneri aggiuntivi a carico dell'Amministrazione comunale e/o dell'utente, di prestazioni complementari, migliorative, aggiuntive di qualità rispetto alle prestazioni obbligatorie dell'allegato C, si impegna all'erogazione delle stesse secondo le condizioni e i tempi indicati negli stessi documenti e si impegna altresì, se non previsto diversamente, a garantirne l'esecuzione per tutta la durata del Buono servizio;
- comunicare tempestivamente al cittadino utente e/o al suo familiare di riferimento e al servizio sociale del Comune interessato, l'eventuale scostamento (anticipazione o ritardo) rispetto alle fasce orarie di erogazione dell'intervento concordato;

- in caso di proclamazione di sciopero del personale, a garantire il contingente di operatori necessario per il mantenimento dei servizi essenziali, ai sensi della L. 146/1990 e successive modifiche e integrazioni e degli accordi sindacali in vigore. Inoltre si impegna a dare comunicazione agli utenti, nelle forme adeguate, almeno cinque giorni prima dell'inizio dello sciopero, dei modi e dei tempi di erogazione dei servizi nel corso dello sciopero e delle misure per la riattivazione degli stessi. Analogamente tale comunicazione deve essere tempestivamente inoltrata ai Comuni interessati; in quest'ultimo caso la comunicazione dovrà essere corredata dall'elenco nominativo degli utenti a cui comunque vengono garantiti i servizi minimi essenziali. Per gli interventi non resi a causa dello sciopero nulla è riconosciuto al fornitore;
- comunicare la propria eventuale cancellazione dall'Albo agli utenti che ha in carico, garantendo comunque la fornitura degli interventi in esso previsti per un periodo di 30 giorni, al fine di permettere al cittadino la scelta di un altro fornitore.

Il fornitore inoltre deve garantire la figura di un referente/coordinatore deputato a svolgere le seguenti funzioni:

- cura il coordinamento degli operatori; impegnati nel servizio;
- è referente per conto del fornitore accreditato nei confronti degli operatori dei Servizi Sociali dei Comuni e del progetto Home Care Premium;
- aggiorna i servizi sociali dei Comuni e di Home Care Premium interessati in merito ai P.A.I. attivati e sulle eventuali criticità riscontrate nella gestione degli stessi;
- partecipa agli incontri organizzati dai Comuni per la verifica sull'andamento degli interventi autorizzati;
- stabilisce rapporti di collaborazione con Enti, Istituzioni, Associazioni, altre agenzie del territorio, finalizzati alla integrazione dei servizi accreditati con gli altri servizi già attivi a favore degli utenti assistiti e alla implementazione degli interventi in un'ottica di lavoro di rete.

Il fornitore è tenuto inoltre a garantire la continuità assistenziale degli operatori impiegati nei diversi interventi, al fine di favorire quel rapporto relazionale con l'utente che è fattore determinante della qualità; deve inoltre garantire la costituzione di gruppi di lavoro stabili per territorio.

Il fornitore deve garantire l'osservanza delle norme vigenti relative alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e ss.mm. e ii., all'igiene del lavoro, alle assicurazioni contro gli infortuni, alle previdenze varie per la disoccupazione involontaria, invalidità e vecchiaia, la tubercolosi e altre malattie professionali, ed ogni altra disposizione in vigore o che dovesse intervenire successivamente per la tutela materiale dei lavoratori.

Il fornitore deve applicare per l'intera durata dell'iscrizione all'Albo dei soggetti accreditati, nei riguardi di tutto il personale impiegato, senza distinzione alcuna tra dipendenti e soci lavoratori, tutte le leggi vigenti in materia di lavoro e assicurazioni sociali, i regolamenti e le disposizioni dei Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro, nonché integrativi provinciali/aziendali vigenti e successivi rinnovi. In particolare si impegna al rispetto dei salari minimi contrattuali, al pagamento dei contributi assicurativi e previdenziali, alla previsione di idonee coperture assicurative, assumendone a proprio carico gli oneri relativi.

Deve inoltre garantire l'attivazione delle procedure di primo soccorso in caso di necessità.

Fra i compiti del fornitore accreditato vi è la predisposizione della Carta dei Servizi che dovrà mettere a disposizione dell'utenza, anche solo per la visione, presso ciascuna sede del Servizio Sociale, con la finalità di facilitare l'utente nella scelta consapevole del proprio fornitore.

Il fornitore dovrà illustrare inoltre le procedure e gli strumenti adottati per la gestione dei reclami e/o disservizi; lo stesso si impegna a dare risposta al reclamo entro 30 giorni e a comunicare immediatamente all'Amministrazione competente le segnalazioni pervenute.

Il fornitore dovrà illustrare le procedure e gli strumenti adottati per la soddisfazione dei cittadini; evidenziando i criteri di valutazione, modalità e standard di riferimento; si impegna inoltre a effettuare, a cadenza annuale, una rilevazione del gradimento dei servizi offerti presso l'utenza servita attraverso la somministrazione di questionari. I risultati di tali rilevazioni dovranno essere trasmessi ogni anno ai Servizi Sociali dei Comuni interessati e al Plus.

### **Art. 21 - Inadempimenti e penalità**

In caso di inadempimento ovvero adempimento parziale delle prestazioni o degli impegni previsti dall'accREDITAMENTO e segnalato dall'utente saranno applicate le seguenti penali:

- a) di tipo economico, afferenti agli inadempimenti di tipo gestionale;
- b) di demerito, afferenti al sistema di accREDITAMENTO.

Le penali sono così determinate:

- a) mancato intervento non giustificato da impedimenti posti dall'utenza: penalità da € 100,00 a € 500,00 e da 1 a 5 punti a seconda del grado di rilevanza dell'intervento mancato;
- b) mancata comunicazione dell'interruzione del servizio: penalità punti 2;
- c) mancata comunicazione delle modifiche del monte ore del P.A.I. non autorizzate: penalità punti 3;
- d) mancato invio della copia del contratto stipulato con l'utente nei tempi previsti dal precedente articolo 7: penalità punti 2;
- e) mancata comunicazione annuale dell'elenco del personale operante e delle variazioni intervenute: penalità punti 3;
- f) mancata comunicazione annuale, dei percorsi formativi attuati a favore del personale: penalità punti 3;
- g) mancata osservanza della tempistica di presentazione di rendicontazioni o documentazione richiesta: penalità punti 3;
- h) mancata elaborazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti sul servizio erogato, loro trasmissione all'ambito presso cui la ditta è accreditata e restituzione dei risultati ai soggetti interessati: penalità punti 3;
- i) mancata partecipazione a gruppi di lavoro con il Servizio Sociale dei Comuni: penalità punti 0,2 per ogni assenza immotivata.

L'applicazione delle penali dovrà essere preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza, verso cui il soggetto accreditato avrà la facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 10 giorni dal ricevimento della contestazione.

In caso di mancata presentazione o di controdeduzioni valutate non esaustive, l'Ufficio di Plus, su indicazione della Commissione accreditatrice di cui all'allegato A, procederà all'applicazione delle sopra citate penali.

Al raggiungimento di 30 punti di penalità, la Ditta sarà esclusa dal sistema di accREDITAMENTO secondo le modalità previste dal disciplinare per l'istituzione dell'albo (allegato A).

### **Art. 22 - Vigilanza e controllo**

L'Ufficio di PLUS, i servizi sociali dei Comuni e la Commissione garantiscono il controllo

e la vigilanza, attraverso verifiche e accertamenti periodici, sull'andamento dei comportamenti e del livello di prestazioni degli interventi assistenziali resi dai fornitori accreditati. In particolare, la vigilanza e il controllo si esercitano per verificare che i soggetti accreditati mantengano il possesso dei requisiti previsti nel Bando e di tutti gli impegni e oneri assunti con l'accettazione di tutte le prescrizioni contenute negli allegati.

Le verifiche, che si esercitano anche presso le sedi dove gli interventi vengono effettuati, valutano il livello quali-quantitativo degli interventi e la loro corrispondenza ai contenuti del Piano assistenziale individualizzato; esse sono svolte anche attraverso l'esame della documentazione che i fornitori accreditati sono tenuti a produrre, ai servizi sociali di riferimento.

Le valutazioni conseguenti al controllo, vanno riferite, innanzitutto, al mantenimento di standard quanti-qualitativi predeterminati in relazione ai servizi da erogare.

La valutazione e il controllo riguardano i processi e i risultati, quindi attraversano tutte le fasi dell'intervento sociale.

Ghilarza 20.01.2020

**La Responsabile del procedimento**  
**Antonella Deiana**