



*Allegato alla Determina del
Responsabile dell'Area amministrativa n.03 del 31/01/2020*

**CRITERI RELATIVI ALL'AGGIORNAMENTO ED AL FUNZIONAMENTO
DELL'ALBO DEI SOGGETTI ACCREDITATI A SVOLGERE
IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE COMUNALE
ED I SERVIZI PREVISTI
NELL'AMBITO DEL FONDO PER LA NON AUTOSUFFICIENZA
NEL COMUNE DI SENIS**

ART. 1 - FINALITA' DEL SISTEMA DI ACCREDITAMENTO

Il Servizio di Assistenza Domiciliare, verrà garantito attraverso il sistema dell'**accreditamento**. Introdotto dalla Legge 328/2000 quale modalità di affidamento dei servizi socio-assistenziali, tale istituto mira da un lato a regolare l'ingresso nel mercato dei soggetti che intendono erogare servizi per conto del pubblico, attraverso la determinazione delle tariffe e l'emissione di buoni di servizio, e dall'altro ad implementare un processo di promozione e miglioramento della qualità dei servizi attraverso "l'obbligo", da parte dei soggetti erogatori, di garantire livelli strutturali ed organizzativi previsti dall'accreditamento diventando, in questo modo, uno degli strumenti principali con cui si persegue il miglioramento della qualità.

L'elemento di novità di tale istituto, è però quello di promuovere la centralità della figura e del ruolo attivo del cittadino-utente che, alla luce dei suoi specifici bisogni e nell'ambito del suo progetto assistenziale, esercita la sua autodeterminazione e la sua capacità di scelta del fornitore.

ART. 2 - MODALITA' DI ISCRIZIONE

Verranno iscritti all'albo gli operatori economici che avendo presentato formale istanza nei termini e modalità previste dal bando, possiedono i requisiti di ordine generale, di idoneità professionale, i requisiti tecnici nonché i requisiti speciali previsti dal bando.

Art. 3 - ISTRUTTORIA PER L'ISTITUZIONE DELL'ALBO

Le domande di iscrizione da parte dei soggetti interessati, vengono esaminate dal Responsabile del servizio, e l'esito dell'istruttoria verrà pubblicato nell'Albo Pretorio del Comune di Senis.

A conclusione dei lavori, il Responsabile definirà quali soggetti fra i richiedenti possiedono i requisiti necessari ai fini dell'accreditamento per lo svolgimento degli interventi e dei servizi domiciliari e inserisce in **via provvisoria** ciascun soggetto accreditato all'albo.

Solo a seguito dell'esito positivo relativamente al riscontro sul possesso dei requisiti a contrarre con la Pubblica Amministrazione, l'iscrizione diverrà definitiva e il Responsabile del servizio provvederà ad approvare l'**Albo definitivo dei fornitori accreditati a svolgere il servizio di assistenza domiciliare presso il Comune di Senis**.

L'ammissibilità delle domande di partecipazione verrà valutata in ordine alla insussistenza delle cause di esclusione e alla verifica del possesso dei requisiti minimi di idoneità generale, di idoneità professionale, tecnici previsti dal bando.

ART. 4- ISTANZE DI RIESAME

Eventuali istanze di riesame da parte di soggetti che non abbiano ottenuto l'iscrizione all'Albo, devono pervenire VIA PEC con indicata la dicitura: "Istituzione dell'Albo dei soggetti accreditati nell'ambito del Servizio di Assistenza Domiciliare Comunale - Richiesta di riesame", entro e non oltre 15 giorni dalla data di pubblicazione dell'Albo Provvisorio. Il Responsabile del Servizio

valuta e decide sulla richiesta di riesame. Del relativo esito, viene e data formale comunicazione alle parti interessate.

ART. 5 - CAUSE DI SOSPENSIONE DALL'ALBO

L'iscrizione all'Albo comporta la conoscenza e l'accettazione di tutte le regole, patti e condizioni indicati nel Bando di accreditamento e in tutti i suoi allegati.

Il fornitore accreditato può essere sospeso dall'albo nel caso comportamento scorretto accertato nei confronti dell'utenza.

Nel suddetto periodo, il fornitore non può prendere in carico nuovi casi e ha il dovere di garantire la prosecuzione dell'assistenza, come prevista dal Piano Assistenziale Individualizzato, alle persone già in carico al momento della sospensione fino a nuova scelta del fornitore.

ART. 6 - CAUSE DI CANCELLAZIONE DALL'ALBO

Il fornitore accreditato può essere cancellato dall'Albo nei seguenti casi:

- ▶ gravi inosservanze delle norme legislative, regolamentari e deontologiche;
- ▶ accertate irregolarità nei rapporti di lavoro con il personale impiegato;
- ▶ cessazione dell'attività dovuta a cause di forza maggiore, provvedimenti autoritativi o per altre cause;
- ▶ mancato rispetto degli adempimenti previsti nella procedura di accreditamento;
- ▶ gravi o reiterate violazioni degli obblighi contrattuali, tali da compromettere le regolarità del servizio stesso, non eliminate a seguito di diffide formali da parte del Comune di Senis.
- ▶ rinuncia all'accREDITAMENTO da parte dello stesso fornitore, comunicata con preavviso di almeno 30 giorni al Comune di Senis, e ai cittadini-utenti, al fine di permettere agli stessi la scelta di un nuovo fornitore;
- ▶ inadempienze reiterate, per le quali sia già stato adottato il provvedimento di sospensione di cui all'articolo precedente;
- ▶ impiego di personale non idoneo o insufficiente a garantire gli standard di qualità richiesti;
- ▶ perdita dei requisiti, generali o specifici, necessari per l'accREDITAMENTO;
- ▶ il raggiungimento di un numero pari a 3 penalità indipendentemente dal valore delle stesse

Il fornitore si impegna a comunicare la propria cancellazione dall'Albo agli utenti che hanno sottoscritto con lo stesso un contratto, garantendo comunque la fornitura degli interventi per il periodo di tempo necessario alla scelta di un altro fornitore.

ART. 7 - PROCEDIMENTO DI SOSPENSIONE E CANCELLAZIONE DALL'ALBO

Il Comune di Senis, qualora ritenga di essere in presenza di una delle fattispecie di comportamento non conforme, accertata la sussistenza, provveda ad una contestazione formale al soggetto interessato. Eventuali opposizioni o giustificazioni da parte dei soggetti che hanno ricevuto la contestazione devono pervenire al Comune di Senis via PEC - con indicata la dicitura: "Albo dei soggetti accreditati nell'ambito del Servizio di Assistenza Domiciliare - opposizioni/giustificazioni", entro e non oltre 15 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione di contestazione.

Esaminata la contestazione, il ricorso o la giustificazione, il Comune esprime un parere definitivo in un verbale che viene approvato con atto del responsabile del Servizio socio-Assistenziale.

Il responsabile del Servizio provvede inoltre a sospendere o a cancellare dall'Albo il fornitore che sia risultato inadempiente e alla pubblicazione all'Albo pretorio on-line.

A titolo esemplificativo, si riportano di seguito le cause che comportano la cancellazione dall'albo :

- gravi inosservanze delle norme legislative, regolamentari e deontologiche;
- accertate irregolarità nei rapporti di lavoro con il personale impiegato;
- cessazione dell'attività dovuta a cause di forza maggiore, provvedimenti autoritativi o per altre cause;
- mancato rispetto delle tariffe orarie previste;
- mancato rispetto degli adempimenti previsti dalla documentazione relativa alla procedura di accREDITAMENTO;
- gravi o reiterate violazioni degli obblighi contrattuali, tali da compromettere le regolarità del servizio stesso, non eliminate a seguito di diffide formali da parte del Comune di Senis;

- rinuncia all'accreditamento da parte dello stesso fornitore, comunicata con preavviso di almeno 30 giorni al Comune di Senis, e ai cittadini-utenti, al fine di permettere agli stessi la scelta di un nuovo fornitore;
- inadempienze reiterate, per le quali sia già stato adottato il provvedimento di sospensione di cui all'articolo precedente;
- impiego di personale non idoneo o insufficiente a garantire gli standard di qualità richiesti;
- perdita dei requisiti, generali o specifici, necessari per l'accreditamento;
- il raggiungimento di un numero pari a 3 penalità.
- violazione degli obblighi derivanti dal codice di comportamento approvato dal comune di Senis;
- violazione degli obblighi previsti dal D.lgs. n. 190/2012, in particolare al divieto per i dipendenti pubblici che hanno seccato il loro rapporto di lavoro presso la P.A. negli ultimi tre anni, di svolgere attività lavorativa o professionale presso soggetti privati destinatari dell'intervento.

ART. 8 - DURATA DELL'ALBO E AGGIORNAMENTI

L'Albo non è soggetto a scadenza, ma ad aggiornamento annuale. I fornitori accreditati, ai fini della permanenza nell'Albo, dovranno confermare il possesso dei requisiti secondo i tempi e le modalità previste in apposito bando pubblicato dal Responsabile del servizio.

E' fatta salva la possibilità del Comune di Senis di recedere dall'accreditamento qualora i servizi oggetto del bando dovessero entrare a far parte di una gestione associata in seno al PLUS / all'Unione dei Comuni competenti per territorio o ad altri organismi. In questo caso, il patto di accreditamento con la ditta accreditata si intenderà risolto automaticamente anche prima della scadenza, previa comunicazione da parte del Comune di Senis e senza che nulla sia dovuto a titolo di indennizzo.

Al verificarsi della circostanza che il numero degli utenti dovesse essere pari a zero, il servizio verrà immediatamente sospeso; in tal caso le ditte accreditate avranno diritto esclusivamente al pagamento delle prestazioni maturate, senza alcun diritto a compensi o pretese nei confronti dell'Amministrazione Comunale.

Il servizio verrà riattivato in seguito alla richiesta di nuovi ed eventuali utenti.

ART. 9 - DEFINIZIONE DEI RAPPORTI CON IL COMUNE

Per essere legittimati all'erogazione del Servizio di Assistenza Domiciliare, i fornitori accreditati iscritti all'Albo dovranno stipulare con il Comune di Senis un **Patto di Accreditamento** secondo i contenuti previsti nell'allegato D.

La legittimazione all'offerta di interventi e servizi da parte del fornitore accreditato non comporta quale conseguenza automatica l'erogazione degli stessi servizi. A tal fine, occorre quale condizione necessaria e sufficiente, 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 del servizio di Assistenza Domiciliare 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. 10 - 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, all'utente dovrà essere garantito l'accesso ai seguenti documenti :

- l'elenco dei soggetti accreditati;
- la Carta dei servizi di ciascun Fornitore;

ART. 11 – PROGETTO INDIVIDUALIZZATO

Per ogni utente ammesso, viene predisposto il PAI (Piano Assistenza Individualizzato) condiviso congiuntamente tra il Coordinatore della Ditta fornitrice, dal Servizio Sociale comunale e dal cittadino beneficiario del Servizio, o suo rappresentante familiare/legale. La mancata sottoscrizione del PAI da parte del cittadino utente e/o del familiare di riferimento indica la non condivisione dello stesso e comporta la non attivazione del progetto assistenziale salvo situazioni particolari valutate dall'Assistente Sociale.

Il P.A.I. dovrà contenere, oltre gli obiettivi e i dati del destinatario, anche la ditta prescelta, il

buono servizio e il programma degli incontri periodici di valutazione.

Il Piano di intervento sarà rimodulato ogni qual volta si presentino nuove e diverse esigenze del beneficiario. Il PAI viene comunque verificato ogni semestre.

ART. 12 - MODALITÀ ORDINARIA DI ACCESSO AL SERVIZIO E AGLI INTERVENTI

La richiesta di attivazione del Servizio di Assistenza Domiciliare deve essere presentata dall'interessato, o da rappresentate familiare o legale dello stesso, al Servizio Sociale Professionale del Comune di Senis il quale accoglie la domanda e, sulla base dell'indagine sociale, predispose la cartella individuale dell'utente. L'Assistente Sociale consegna all'utente in visione le Carte dei servizi e l'albo dei fornitori accreditati per facilitarne la scelta consapevole al momento della presentazione della domanda di accesso al servizio.

Sulla base delle valutazioni, effettuate secondo specifici parametri, il Comune di Senis deciderà sull'eventuale ammissione o diniego al servizio. Di tale decisione, si provvederà ad informare opportunamente l'utente al quale verrà assegnato un Buono servizio. Per ogni utente ammesso, viene predisposto il PAI (Piano Assistenza Individualizzato) condiviso congiuntamente e sottoscritto da parte del Coordinatore della Ditta fornitrice, del Servizio Sociale comunale e dal cittadino beneficiario del Servizio, o suo rappresentante familiare/legale.

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, delega al comune di residenza per il pagamento del "buono servizio").

Il Buono di Servizio, redatto in triplice copia, validato dal Responsabile del Servizio Sociale contenente i dati previsti, viene consegnata al beneficiario, al fornitore scelto ed una copia viene trattenuta dal Comune.

Il fornitore scelto provvederà entro 3 giorni dal ricevimento del Buono all'attivazione del servizio e comunicherà all'Ufficio di Servizio Sociale Comunale, l'avvio dell'intervento.

Il Coordinatore della Ditta avrà la competenza di valutare le variazioni relative ai singoli beneficiari del servizio e di monitorare periodicamente l'andamento del servizio. Eventuali variazioni, dovranno essere tempestivamente comunicate al servizio Sociale

ART. 13 - TEMPI PER L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Il Fornitore dovrà attivare il Servizio entro 3 giorni dalla richiesta del Servizio Sociale.

Tale termine dovrà essere ridotto a 24 ore in caso di situazioni di gravità e urgenza.

ART. 14 - ORARIO E COPERTURA DEL SERVIZIO

Le prestazioni del servizio di assistenza domiciliare in regime di accreditamento, sono erogate di norma dalle ore 6,00 alle ore 22,00 di tutti i giorni della settimana. Il fornitore si impegna ad assicurare il servizio per tutti i giorni dell'anno, anche di notte, compresa la domenica ed altre festività qualora se ne verificasse l'esigenza. L'articolazione oraria del servizio è prevista nel buono.

Per le ore di servizio prestate in giorni festivi o in orario notturno verrà riconosciuta una maggiorazione del costo orario nella misura stabilita dal contratto collettivo.

Art. 15 - MODALITÀ PARTICOLARI DI ACCESSO AI SERVIZI E INTERVENTI

Nelle situazioni nelle quali sia necessario attivare e/o integrare tempestivamente un intervento, il Servizio Sociale Comunale, può chiedere che gli interventi vengano effettuati entro brevi tempi anche in orari e in giorni diversi e può richiedere la copertura di interventi di emergenza, in orario giornaliero e notturno, facendo ricorso alle ore di assistenza aggiuntive.

In tali casi verrà contattato via e-mail o fax il Fornitore e verrà emesso uno specifico Buono di servizio urgente che coprirà il bisogno rilevato.

Il Fornitore dovrà attivare il servizio entro le 24 ore dalla richiesta; provvederà, quindi a comunicare, con mail, all'assistente sociale, l'avvio dell'intervento.

Le ordinarie fasi istruttorie del processo verranno espletate in tempi successivi; l'emissione del buono di servizio dovrà comunque essere effettuata entro tre giorni successivi all'intervento.

ART. 16 - INTERRUZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di Assistenza Domiciliare in regime di accreditamento, è da considerarsi ad ogni effetto di pubblico interesse e come tale non potrà essere sospeso o abbandonato. In caso di sospensione o abbandono, anche parziale del servizio, eccettuati i casi di comprovata forza

maggiore, l'Amministrazione provvederà all'applicazione delle penalità e agli altri provvedimenti di competenza.

Art. 17 - BUONO SERVIZIO

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

Il Buono servizio autorizza il cittadino utente a fruire degli interventi di assistenza in esso specificati.

Esso dovrà contenere quanto segue:

- ▶ il n° del buono con la data di emissione;
- ▶ gli estremi del Comune di Senis;
- ▶ la durata del Buono;
- ▶ i dati anagrafici del cittadino che usufruisce del servizio e, qualora fosse necessario, le generalità del familiare di riferimento;
- ▶ il Fornitore prescelto dall'utente;
- ▶ la modalità di attivazione (ordinaria, urgente, straordinaria);
- ▶ prestazioni giornaliere/settimanali /periodiche autorizzate;
- ▶ la qualifica degli operatori;
- ▶ le ore e gli accessi complessivi in relazione alla durata del Buono;
- ▶ il costo totale del Progetto e la percentuale a carico dell'utente;
- ▶ ulteriori eventuali informazioni inerenti la gestione del Buono;
- ▶ le firme delle parti interessate (Assistente Sociale comunale, Coordinatore della Ditta, beneficiario dell'intervento e/o familiare di riferimento, caregiver che si impegna a partecipare personalmente alla realizzazione del Progetto) e la validazione da parte del Responsabile del Servizio Sociale

In riferimento alle quote di contribuzione per il buono servizio da parte dell'utenza, le stesse verranno calcolate tenendo conto dell'indicatore della situazione economica (ISEE) ai sensi del D.P.C.M n.159/2013 e secondo le modalità di contribuzione deliberate dalla Giunta del Comune di Senis.

Art. 18 - DURATA E CAUSE DI CESSAZIONE DEL BUONO DI SERVIZIO

Il Buono di servizio è strettamente connesso alla durata del PAI e ha durata massima di un anno solare.

Scaduto tale termine, qualora persistano le condizioni che hanno determinato la sua emissione, potrà essere ri-emesso 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 di servizio che sostituisce il precedente.

E' 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 di servizio, con preavviso scritto di almeno sette giorni lavorativi al Servizio Sociale comunale e al Fornitore, senza penalità o ritorsioni 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.

Qualora la richiesta di variazione del Fornitore da parte del medesimo utente dovesse ripetersi più volte nel corso del periodo di validità del Progetto, sarà cura del Servizio sociale verificare le cause e valutare l'opportunità o meno di accoglimento della stessa.

Il cittadino utente può rinunciare in qualsiasi momento al Buono di servizio emesso prima della sua scadenza, dandone preavviso scritto di almeno sette giorni lavorativi al servizio sociale, senza penalità o ritorsioni di sorta. Tale rinuncia comporta l'interruzione degli interventi previsti nel Progetto 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'Assistente Sociale.

Art. 19 - PRESTAZIONI OBBLIGATORIE

L'elenco delle prestazioni domiciliari che potranno essere previste nel Buono di servizio è richiamato nell'allegata scheda prestazioni obbligatorie di cui all' *allegato c*.

Ogni fornitore accreditato, senza oneri aggiuntivi, potrà liberamente integrare l'offerta di prestazioni obbligatorie con ulteriori interventi complementari, migliorativi, aggiuntivi di qualità, collegati e riferiti agli specifici interventi autorizzati contenuti nel Buono di 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 di servizio sottoscritto dalle parti.

ART. 20– CAUSE DI SOSPENSIONE DEL BUONO DI 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 tempestivamente all'Assistente sociale e al Fornitore la necessità di una sospensione dell'intervento/servizio.

Qualora la non tempestiva comunicazione della sospensione del servizio si verificasse più volte nell'arco di tempo della validità del Buono di servizio, l'Ufficio di Servizio Sociale valuterà la situazione al fine di adottare i provvedimenti più opportuni (es: interruzione del servizio) sentiti i Servizi coinvolti nel caso. Questi ultimi nel caso in cui venissero 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 fax o 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 seguita.

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

In caso di ricovero ospedaliero del beneficiario il piano di intervento verrà temporaneamente sospeso, salvo non vengano previste, dal servizio Sociale, prestazioni a sostegno dell'utente.

Art. 21 - COSTO DEL BUONO DI SERVIZIO

Il Comune di Senis assegna al cittadino utente il Buono di servizio in considerazione del bisogno e sino alla concorrenza degli stanziamenti annuali di bilancio.

Nel Buono di servizio è indicato il costo totale degli interventi autorizzati.

Il costo orario del servizio viene determinato sulla base di quanto previsto dal Contratto di Lavoro delle Cooperative sociali, sulla base delle tariffe espressamente previste nel bando e disciplinare, così definite:

- ▶ **€. 16,00 + Iva** per Assistente generico (livello A 1 CCNL Cooperative sociali) erogato da operatore non qualificato- Il costo tiene conto anche dell'incidenza delle spese di gestione - Non è stata conteggiata l'indennità di turno
- ▶ **€. 18,40 + Iva** per OSS e/o Assistente domiciliare (livello C 1 CCNL Cooperative sociali) - Il costo tiene conto anche dell'incidenza delle spese di gestione - Non è stata conteggiata l'indennità di turno

La tariffa oraria è comprensiva di qualsiasi servizio inerente l'attività in oggetto nel suo complesso, senza alcun diritto a nuovi maggiori compensi. L'indicazione del prezzo nel contratto con l'utente s'intende comprensivo di tutta la struttura dei costi quali, ad esempio, il costo di coordinamento, i costi di gestione, eventuali rimborsi dovuti agli operatori per spese di viaggio ecc..

Qualora il Fornitore accreditato sia contattato direttamente dal cittadino, fruitore dei buoni di servizio, che intende acquistare ulteriori prestazioni obbligatorie o accessorie oltre quelle contenute nel Buono di servizio, in totale autonomia, si impegna ad applicare come importo massimo lo stesso tariffario stabilito in sede di accreditamento garantendo gli stessi standard di qualità nell'erogazione delle prestazioni.

ART. 22 - MONTE ORE PRESUNTO

Il monte ore del Servizio di Assistenza Domiciliare, non è direttamente quantificabile.

Lo stesso è strettamente collegato al numero dei soggetti in carico e dalle disponibilità finanziarie.

Il monte ore da attribuire a ciascun utente, sarà inserito in apposito PAI (Progetto Assistenziale Individuale), sulla base della valutazione del bisogno effettuata dal servizio Sociale Comunale.

Il valore presunto per gli interventi e servizi in accreditamento è strettamente collegato alle disponibilità finanziarie esistenti sull'apposito capitolo di bilancio.

Art. 23 – 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 delle 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 ed una consegnata al Comune, unitamente alla richiesta di rimborso del buono servizio. La scheda prestazione, dovrà essere sottoscritta dal beneficiario del buono.

Art. 24 - MODALITÀ DI RIMBORSO DEI BUONI DI SERVIZIO

Il corrispettivo relativo al Buono servizio e alle prestazioni effettivamente rese sarà liquidata al fornitore, su delega dell'utente, con cadenza mensile e comunque a seguito di presentazione fattura.

La fattura dovrà essere corredata da una scheda riepilogativa relativa all'avvenuta erogazione degli interventi, con l'indicazione, per ciascun PAI, del numero e della tipologia delle prestazioni erogate, il numero delle ore complessivamente erogate distinto per feriali, festive, notturne (se precedentemente autorizzate), il numero complessivo delle ore di servizio erogate nel mese di riferimento.

Tale rendicontazione è necessaria per attestare la regolarità delle prestazioni erogate dal fornitore.

ART. 25 - OBBLIGHI DEL FORNITORE NEI CONFRONTI DEL CITTADINO UTENTE

Il Fornitore accreditato:

- si impegna a rispettare il diritto di scelta esercitato dal cittadino utente, accettando ed eseguendo ogni Piano di Assistenza;
- si impegna a stipulare idonea polizza assicurativa contro il rischio delle responsabilità civili per danno a persone o a cose conseguenti all'attività del servizio con un massimale non inferiore a € 1.500.000,00 per sinistro entro 10 giorni dal ricevimento della comunicazione dell'iscrizione all'Albo di accreditamento.
- si impegna ad erogare il servizio nel rispetto del progetto individuale (PAI) e secondo le prestazioni, i tempi, le modalità e i costi previsti nel Buono di servizio;
- qualora nella propria Carta dei servizi abbia previsto l'erogazione, senza oneri aggiuntivi a carico dell'Ente Gestore e/o dell'utente, di prestazioni complementari, migliorative, aggiuntive di qualità rispetto alle prestazioni obbligatorie, 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 di servizio;
- si impegna a comunicare tempestivamente al cittadino utente e/o al suo familiare di riferimento, l'eventuale scostamento (anticipazione o ritardo) rispetto alle fasce orarie di erogazione dell'intervento concordato; contestualmente comunicherà eventuali scostamenti al Comune, perché possa monitorare e valutare l'esecuzione dell'intervento assistenziale.
- In caso di proclamazione di sciopero del personale, si impegna a garantire il contingente di operatori necessario per il mantenimento dei servizi essenziali, ai sensi della L. 146/1990 e successive modifiche ed 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.
- Si impegna a 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 15 giorni, al fine di permettere al cittadino la scelta di un altro fornitore.
- Valuterà responsabilmente di assicurare anche agli utenti non beneficiari di Buono di servizio i medesimi standard di qualità e degli interventi che ha accettato di fornire con la richiesta di accreditamento, a fronte ad una tariffa non superiore a quelle previste per gli utenti beneficiari.

ART. 27 - ALTRI OBBLIGHI

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

- cura il coordinamento del servizio e degli operatori impegnati nel servizio;
- è referente per conto del fornitore accreditato nei confronti del Servizio Sociale Comunale;
- partecipa agli incontri organizzati dal Comune 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 degli operatori impiegati nei diversi interventi, al fine di favorire quel rapporto fiduciario con l'utente che è fattore determinante della qualità.

Il fornitore deve garantire l'osservanza delle norme vigenti relative alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro ai sensi del D.Lgs. 81/08 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 ed 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'aggiornamento del personale.

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 la 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 7 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 al Servizio Sociale comunale.

ART. 26- VIGILANZA E CONTROLLO

Il controllo e la vigilanza sulla corretta modalità di erogazione del servizio, saranno di competenza del Servizio Sociale Comunale, attraverso verifiche ed accertamenti periodici, sull'andamento dei comportamenti e del livello di prestazioni degli interventi assistenziali resi dai fornitori accreditati. In particolare, la vigilanza ed il controllo si esercitano per verificare che i soggetti accreditati mantengano il possesso dei requisiti previsti dal Bando e di tutti gli impegni ed 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, al comune.

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 ed i risultati, quindi attraversano tutte le fasi dell'intervento sociale.

ART. 27- PENALITÀ

Il Fornitore accreditato è tenuto a garantire l'esecuzione delle prestazioni previste nel Buono di 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, il Comune di Senis ha facoltà di procedere all'applicazione delle seguenti penalità :

- **di tipo economico, afferenti agli inadempimenti di tipo gestionale;**
- **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) mancata comunicazione semestrale dell'elenco del personale operante e delle variazioni intervenute: penalità punti 3;
- e) mancata comunicazione semestrale, dei percorsi formativi attuati a favore del personale: penalità punti 3;
- f) mancata osservanza della tempistica di presentazione di rendicontazioni o documentazione richiesta: penalità punti 3;
- g) mancata elaborazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti sul servizio erogato, loro trasmissione al Comune e restituzione dei risultati ai soggetti interessati: penalità punti 3;
- h) mancata partecipazione a gruppi di lavoro con il Servizio Sociale comunale: penalità punti 0,2 per ogni assenza immotivata.

L'applicazione delle penali dovrà essere preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza, a firma del Responsabile del Servizio Sociale del Comune, trasmessa al fornitore accreditato per le sue eventuali controdeduzioni da rendersi in ogni caso entro 10 giorni dal ricevimento della contestazione stessa. In caso di mancata presentazione o di controdeduzioni valutate non esaustive, il Servizio Sociale procederà all'applicazione delle penali.

Il Fornitore provvederà al versamento degli importi entro 30 giorni dalla ricezione della relativa comunicazione, diversamente il Comune procederà alla cancellazione dello stesso dall'Albo dei soggetti accreditati. Il pagamento della penale non esonera il fornitore dall'obbligazione di risarcire l'eventuale danno arrecato al Comune e/o a terzi in dipendenza dell'inadempimento.

ART. 28- MONITORAGGIO E VERIFICHE

Nell'ambito della Carta dei Servizi, il fornitore dovrà evidenziare quali azioni intraprenderà per mantenere alto il livello di qualità del servizio, verificare l'andamento del servizio e comunicarne i relativi esiti al Comune.

Il coordinatore della ditta avrà la competenza di valutare le variazioni relative ai singoli beneficiari del servizio e di monitorare periodicamente l'andamento del servizio. Eventuali variazioni dovranno essere tempestivamente comunicate al Servizio Sociale.

Senis, lì 31/01/2020

Il Responsabile del procedimento
F.to Assistente Sociale Lidia Puddu

Il Responsabile del Servizio
F. to Maria Serena Massa