

<p>Comunu de Crucuris Provintzia de Aristanis</p> <p>Bia de Cresia, n. 14 09090 CRUCURIS (OR)</p>		<p>Comune di Curcuris Provincia di Oristano</p> <p>Via Chiesa, n. 14 09090 CURCURIS (OR)</p>
<p><i>Partida I.V.A. 00478550957 - Còdici Fiscali 80006660957</i> <i>Telèfunu: 0783.91751 - Fax: 0783.91751 - E-mail: comunecurcuris@tiscali.it</i></p>		

Allegato B) al bando per l'istituzione e il funzionamento dell'Albo

DISCIPLINARE PER L'ESECUZIONE DELL'ALBO DEI SOGGETTI ACCREDITATI NELL'AMBITO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

ART. 1 - DEFINIZIONE DEI RAPPORTI CON L'ENTE

Per essere legittimati all'erogazione di interventi e servizi domiciliari, i fornitori accreditati iscritti all'Albo, dovranno stipulare con il Comune di Curcuris un Patto di Accreditamento.

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 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 i sono i cittadini residenti nel Comune di Curcuris, per i quali si è riconosciuto la necessità di un intervento di assistenza domiciliare attraverso l'erogazione di un Buono servizio.

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, l'Operatore Sociale mette a disposizione dell'utente e/o del suo familiare di riferimento, anche solo per la visione:

- l'elenco dei soggetti accreditati, inseriti nell'Albo;
- la Carta dei servizi di ciascun fornitore;
- Il progetto qualitativo presentato in sede di accreditamento contenente le prestazioni aggiuntive e migliorative.

La sopra citata Carta dei servizi, deve contenere quanto appresso indicato:

- informazioni chiare e complete circa l'offerta dei servizi, compresi i miglioramenti e le prestazioni accessorie offerte;
- indicazioni sull'accesso al servizio;
- standard di qualità e indicatori di qualità;
- strumenti di verifica della qualità;

- modalità di gestione dei reclami;
- impegni verso i cittadini e codice etico.

Sul predetto materiale le ditte si impegnano ad affiancare al proprio logo identificativo anche la dicitura "Comune di Curcuris".

ART. 4- PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO

Preliminare all'erogazione dei servizi è la redazione di un Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.). Il P.A.I. verrà sottoscritto prioritariamente dall'utente oppure, 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 dal servizio sociale.

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

ART. 5- MODALITÀ ORDINARIA DI ACCESSO AI SERVIZI 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 Curcuris il quale accoglie la domanda e, sulla base dell'indagine sociale, predisponde la cartella individuale dell'utente.

L'Operatore 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 Curcuris 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 Buono di Servizio, redatto in triplice copia, validato dal Responsabile del Servizio Sociale contenente i dati previsti, viene consegnato al beneficiario, al Fornitore scelto ed una copia viene trattenuta dal Comune. Il Fornitore scelto provvederà entro 2 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.

Per quanto riguarda l'eventuale richiesta di attivazione di progetti Legge 162/98 e progetti Ritornare a casa, con modalità di gestione diretta, gli interventi verranno attivati secondo le modalità stabilite dalla Regione Sardegna e dal Comune. A seguito della concessione del finanziamento da parte della RAS, l'Operatore Sociale convoca il beneficiario e/o familiare di riferimento per l'attivazione del progetto e per facilitare la scelta del fornitore accreditato, consegna in visione le Carte dei servizi dei fornitori accreditati; di seguito si procede secondo le modalità suindicate al servizio di assistenza domiciliare.

ART. 6 - 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 del servizio sociale.

ART. 7 - 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) gli estremi del Comune di Curcuris;
- 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, urgente, straordinaria);
- h) prestazioni giornaliere/settimanali /periodiche autorizzate;
- i) la qualifica degli operatori;
- l) le ore e gli accessi, nonché numero dei pasti complessivi in relazione alla durata del Buono;
- m) il costo totale del Progetto e la percentuale a carico dell'utente;
- n) ulteriori eventuali informazioni inerenti la gestione del Buono;
- o) le firme delle parti interessate (Operatore 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.

ART. 8 – DETERMINAZIONE DELLE QUOTE DI COMPARTICIPAZIONE

Le quote di contribuzione per il buono servizio, per il solo servizio SAD, vengono calcolate sulla base delle tabelle di contribuzione approvate annualmente col programma comunale socio-assistenziale a gestione singola.

ART. 9 - DURATA E CAUSE DI CESSAZIONE DEL BUONO 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 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 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'Operatore Sociale.

ART. 10- 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 tempestivamente all'Operatore 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 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. 11 - COSTO DEL BUONO SERVIZIO

Il servizio sociale assegna al cittadino utente il Buono servizio in considerazione della valutazione 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 reddito del suo nucleo familiare, così come precisato annualmente nel programma comunale socio-assistenziale.

ART. 12 - PRESTAZIONI OBBLIGATORIE/ACCESSORIE/MIGLIORATIVE

L'elenco delle prestazioni domiciliari che potranno essere previste nel Buono servizio è dettagliato nel capitolato. 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. 13 - TARIFFA

Così come indicato nel capitolato la tariffa per l'erogazione delle prestazioni, comprensive dei costi di gestione, sono le seguenti: € 19,20 IVA esclusa, onarie, per interventi con operatori con titolo di Assistente Domiciliare e dei Servizi Tutelari e/o Operatore Socio Sanitario (OSS).

I costi sono maggiorati del 15% in caso di servizio reso, eccezionalmente, in orario notturno e durante le domeniche e i festivi. L'indicazione del prezzo 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.

ART. 14- REGISTRAZIONE DELLE PRESTAZIONI RESE

Il Fornitore dovrà dotarsi di una scheda giornaliera delle prestazioni per singolo utente nel quale dovranno essere indicate, per il servizio di assistenza domiciliare: 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; per il servizio pasti caldi a domicilio: la data, il numero dei pasti erogati, 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 le relative motivazioni.

Le suddette schede dovranno essere redatte in duplice copia: una dovrà rimanere presso il domicilio del beneficiario dell'intervento ed una custodita dal fornitore.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere, ogni qual volta lo ritenga utile o necessario, la suddetta documentazione.

ART. 15 - MODALITÀ DI PAGAMENTO DEI BUONI SERVIZIO

Il corrispettivo relativo al Buono servizio e alle prestazioni effettivamente rese sarà liquidata al fornitore, con cadenza mensile e comunque a seguito di presentazione fattura elettronica e di verifica della regolarità del DURC. La fattura relativa al servizio di assistenza domiciliare 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. La fattura relativa al servizio pasti caldi a domicilio dovrà essere corredata da una scheda riepilogativa relativa all'avvenuta erogazione dei pasti, con l'indicazione, per ciascun utente, del numero complessivo dei pasti erogati nel mese di riferimento. Tale rendicontazione è necessaria per attestare la regolarità delle prestazioni erogate dal Fornitore. In caso di contestazione sul totale fatturato, l'Amministrazione procederà alla liquidazione parziale della fattura per le ore e per il numero dei pasti autorizzati, 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.

ART. 16 - 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 interessato, 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, e comunque sino alla scelta di un altro fornitore da parte del cittadino.
- 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. 17 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:

- 1) di tipo economico, afferenti agli inadempimenti di tipo gestionale;

2) 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 annuale dell'elenco del personale operante e delle variazioni intervenute: penalità punti 3;
- e) mancata comunicazione annuale, 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 all'ambito presso cui la ditta è accreditata e restituzione dei risultati ai soggetti interessati: penalità punti 3;
- h) mancata partecipazione al gruppo 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, 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, il Comune procederà all'applicazione delle sopra citate penali.

Al raggiungimento di 30 punti di penalità, la Ditta sarà esclusa dal sistema di accreditamento.

ART. 18 VIGILANZA E CONTROLLO

Il Servizio Sociale Comunale garantisce il controllo e la vigilanza, attraverso verifiche ed accertamenti periodici, sull'andamento dei comportamenti e del livello di prestazioni degli interventi 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.

Per quanto non disciplinato in tale documento si rimanda al Bando e ai suoi allegati.

Il Responsabile del Servizio
F.to Sig.ra Pina Carla Meloni