



COMUNE DI ALBAGIARA

Provincia di Oristano

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

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 Albagiara 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 Albagiara, per i quali si è riconosciuto la necessità di un intervento di assistenza domiciliare attraverso l'erogazione di un Buono servizio.

Possono fruire dei servizi anche i cittadini non beneficiari di Buono servizio, i quali pagheranno per intero il costo dello stesso.

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:

- a) l'elenco dei soggetti accreditati, inseriti nell'Albo ;
- b) la Carta dei servizi di ciascun fornitore.

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 Albagiara".

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.

Via Cagliari 20, (09090) Albagiara - ☎ 0783/938002 - ☎ 0783/938420

partita IVA e codice fiscale 00070480959

www.comune.albagiara.or.it



COMUNE DI ALBAGIARA

Provincia di Oristano

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. 5- MODALITÀ ORDINARIA DI ACCESSO AI SERVIZI E AGLI INTERVENTI

a) Servizio assistenza domiciliare

L'accesso alle prestazioni di assistenza domiciliare e tutelare avviene prioritariamente su richiesta dell'interessato al Comune. La valutazione dell'ammissibilità deve anzitutto accertare l'esistenza di un bisogno socio-assistenziale derivante dalla difficoltà/disagio esistente.

In caso di ammissione, l'Operatore sociale presenta all'interessato l'elenco delle ditte accreditate affinché lo stesso possa effettuare la scelta del soggetto che erogherà il servizio.

L'Operatore sociale, il destinatario o familiare e il referente della ditta scelta, sottoscrivono il piano assistenziale individualizzato.

L'Operatore sociale, a seguito della sottoscrizione del PAI, provvede all'invio della comunicazione di ammissione della richiesta e di concessione del "buono servizio" ai soggetti coinvolti (il cittadino beneficiario, la ditta). 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.

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.

b) Interventi ex L. 162/1998

Alle Ditte che verranno accreditate, si chiede la disponibilità a gestire, in caso di richiesta da parte di nuovi utenti, anche progetti di cui alla legge n°162/1998 e progetti "Ritornare a casa".

A seguito della concessione del finanziamento da parte della Regione, l'Operatore sociale convocherà il beneficiario e/o il familiare di riferimento per l'attivazione dell'intervento, nel caso quest'ultimo dovesse optare per la gestione diretta del progetto, per facilitare l'utente nella scelta del fornitore accreditato, consegnerà in visione le Carte dei Servizi dei fornitori accreditati.

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

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 dell'Operatore sociale.



COMUNE DI ALBAGGIARA

Provincia di Oristano

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) la durata del Buono;
- c) i dati anagrafici del cittadino che usufruisce del servizio e, qualora fosse necessario, le generalità del familiare di riferimento;
- d) il fornitore prescelto dall'utente;
- e) la modalità di attivazione (ordinaria o urgente);
- f) la tipologia del servizio autorizzato (assistenza domiciliare o piano personalizzato Legge 162/1998 - gestione diretta, o progetto "Ritornare a casa");
- g) le prestazioni settimanali autorizzate;
- j) la qualifica degli operatori;
- k) le ore e gli accessi complessivi in relazione alla durata del Buono;
- m) la quota a carico dell'utente;
- n) ulteriori eventuali informazioni inerenti la gestione del Buono;
- o) le firme delle parti interessate (Operatore sociale, 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.

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 col Piano sociale locale del Comune.

ART. 9 - 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 riemesso 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.

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 servizio, con preavviso scritto di almeno sette giorni lavorativi all'Operatore sociale 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.



COMUNE DI ALBAGIARA

Provincia di Oristano

Per i piani relativi alla L.162/1998, il fornitore a cui è stato revocato l'incarico, deve comunicare tempestivamente al Servizio sociale 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 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 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.

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 e al fornitore.

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 all'Operatore sociale e al fornitore, la necessità di una sospensione dell'intervento/servizio entro le ore 17:00 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 valuterà la situazione al fine di adottare i provvedimenti più opportuni (es: interruzione del servizio, rimodulazione dell'intervento; etc.).

L'Operatore sociale 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 per contatto telefonico e per e-mail/PEC al fornitore l'interruzione del servizio e la durata presunta della stessa.

Il fornitore ha l'obbligo di comunicare tempestivamente al Servizio sociale 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.

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 nel Piano sociale locale del Comune.

ART. 12 - UTENTI NON BENEFICIARI DI BUONI SERVIZIO

Possono avvalersi dei fornitori accreditati anche coloro che ritengano di acquistare autonomamente e interamente a proprie spese gli interventi di assistenza domiciliare necessari a soddisfare la loro domanda.



COMUNE DI ALBAGIARA

Provincia di Oristano

Essi si rivolgono direttamente ai fornitori accreditati, che sono tenuti ad assicurare, a fronte dei medesimi livelli, standard di qualità e quantità degli interventi che hanno accettato di fornire con la richiesta di accreditamento, con i prezzi non superiori a quelli previsti e dalle proposte di eventuali tariffe accessorie formulate dalle ditte in fase di accreditamento.

L'utente non beneficiario di un Buono servizio stipula con il fornitore accreditato un contratto nel quale sono indicati operatori coinvolti e loro funzioni, durata complessiva del programma, attività previste, frequenza degli interventi, preventivo di spesa mensile e obbligo per il fornitore di dare immediata comunicazione di un'eventuale successiva cancellazione dall'Albo.

ART. 13 - PRESTAZIONI OBBLIGATORIE

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

ART. 14 - 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 servizi sociali.

ART. 15 - 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 descritte nel capitolato 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.



COMUNE DI ALBAGGIARA

Provincia di Oristano

ART. 16 - TARIFFE

Le tariffe per l'erogazione delle prestazioni, comprensive dei costi di gestione, sono le seguenti:

- € 19,44 IVA esclusa, orarie, per interventi con operatori con titolo di Operatore Socio Sanitario (OSS);

I costi sono maggiorati del 15% in caso di servizio reso, eccezionalmente, durante la notte (dopo le ore 21:00 e sino alle ore 6:00) 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. 17- REGISTRAZIONE DELLE PRESTAZIONI RESE

Il fornitore dovrà dotarsi di una scheda giornaliera delle prestazioni per singolo utente nella quale dovranno essere indicate la data, le prestazioni erogate previste nel piano di intervento, l'ora di inizio e fine intervento, il numero della 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 triplice copia: una dovrà rimanere presso il domicilio del beneficiario dell'intervento, una custodita dal fornitore e una consegnata al servizio sociale comunale.

ART. 18 - 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 in caso di delega presente nel P.A.I.

In questo ultimo caso, il fornitore, prima dell'emissione della fattura, dovrà inviare al Servizio sociale, 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 di dichiarare la regolarità delle prestazioni erogate dal fornitore.

Il fornitore trasmetterà le fatture direttamente al Comune.

La fattura dovrà indicare nella denominazione la dicitura " VS dare per rimborso -Buono servizio N. ____- Servizi SAD erogato all'utente _____".

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. 19 - 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.



COMUNE DI ALBAGIARA

Provincia di Oristano

In caso di violazione di tali obblighi e in caso di carente, tardiva o incompleta esecuzione del servizio, l'Amministrazione ha facoltà di procedere all'applicazione delle penalità riportate al successivo art. 20.

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.);
- si impegna ad 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 di cui al precedente art. 13, 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;
- si impegna a comunicare tempestivamente al cittadino utente e/o al suo familiare di riferimento e al servizio sociale del Comune, l'eventuale scostamento (anticipazione o ritardo) rispetto alle fasce orarie di erogazione dell'intervento concordato;
- in caso di proclamazione di sciopero del personale, si impegna a garantire il contingente di operatori necessario per il mantenimento dei servizi essenziali, a termini di legge. 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 al Comune; 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;
- 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 30 giorni, al fine di permettere al cittadino la scelta di un altro fornitore;
- dovrà assicurare anche agli utenti non beneficiari di Buono servizio i medesimi standard di qualità e gli interventi che ha accettato di fornire con la richiesta di accreditamento, a fronte di una tariffa non superiore a quelle indicate al precedente art. 16.

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

- cura il coordinamento degli operatori impegnati nel servizio;
- è referente per conto del fornitore accreditato nei confronti del Servizio Sociale;
- aggiorna il Servizio Sociale in merito ai P.A.I. attivati e sulle eventuali criticità riscontrate nella gestione degli stessi;
- 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 assistenziale degli operatori impiegati nei diversi interventi, al fine di favorire quel rapporto relazionale con l'utente che è fattore determinante della qualità.



COMUNE DI ALBAGIARA

Provincia di Oristano

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'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 al Servizio Sociale del Comune.

ART. 20 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.

Via Cagliari 20, (09090) Albagiara - ☎ 0783/938002 - ☎ 0783/938420

partita IVA e codice fiscale 00070480959

www.comune.albagiara.or.it



COMUNE DI ALBAGIARA

Provincia di Oristano

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 secondo le modalità previste dagli artt. 6 e 7 del capitolato.

ART. 21 VIGILANZA E CONTROLLO

L'Ufficio Servizi Sociali garantisce il controllo e la vigilanza, 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 dall'art. 11 del 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 all'Operatore sociale.

Le valutazioni conseguenti al controllo, vanno riferite, innanzitutto, al mantenimento di standard quantitativi 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.

Il Responsabile del servizio
Dr.ssa Simona Garau