



COMUNE DI BORORE

Provincia di Nuoro

SETTORE SOCIALE

**DICIPLINARE PER L'ESECUZIONE DEI SERVIZI ACCREDITATI
NELL'AMBITO DELL'ACCOGLIENZA PRESSO STRUTTURE
RESIDENZIALI E A CICLO DIURNO DI SOGGETTI ANZIANI E/O
DISABILI.**

INDICE

Articolo	1	Definizione dei rapporti con l'ente capofila	pag.	1
Articolo	2	Fruitori del servizio	pag.	1
Articolo	3	Scelta del fornitore accreditato da parte dell'utente	pag.	1
Articolo	4	Modalità ordinaria di accesso ai servizi e agli interventi	pag.	1
Articolo	5	Buono servizio/Voucher sociale	pag.	1
Articolo	6	Durata e cause di cessazione del Buono servizio	pag.	2
Articolo	7	Registrazione delle prestazioni rese	pag.	2
Articolo	8	Modalità di pagamento dei Voucher Sociali	pag.	3
Articolo	9	Prestazioni minime garantite	pag.	3
Articolo	10	Obblighi del fornitori nei confronti del cittadino utente	pag.	3
Articolo	11	Inadempienze e penalità	pag.	4
Articolo	12	Vigilanza e controllo	pag.	4

Art. 1 - Definizione dei rapporti con l'ente

Per essere legittimati all'erogazione dei servizi di accoglienza presso strutture residenziali e a ciclo diurno di soggetti anziani e/o disabili mediante il ricorso all'assegnazioni di voucher sociali, i fornitori accreditati iscritti all'Albo dovranno stipulare con il Comune di Borore un Patto di Accreditamento (ALL. D).

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 qualitativi e quantitativi del servizio, delle procedure previste e di tutte le condizioni individuate nel bando e nei suoi allegati.

Art. 2 - Fruitori del servizio

L'accesso ai servizi è aperto a tutti i cittadini anziani e/o disabili, residenti nel Comune di Borore, in condizioni di parziale o totale non autosufficienza, ai quali non possono essere garantiti al domicilio livelli ottimali di cure e assistenza.

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

Il sistema di accreditamento garantisce al cittadino utente e/o alla sua famiglia, 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'assistente sociale mette a disposizione, anche solo per la visione:

1. l'elenco dei soggetti accreditati inseriti nell'Albo;
2. la Carta dei servizi di ciascun fornitore.

Art. 4 - Modalità ordinaria di accesso ai servizi e agli interventi

Per accedere ai servizi è necessario compilare l'apposito modulo di iscrizione al quale dovrà essere allegata l'attestazione ISEE in corso di validità.

Il Servizio Sociale valuterà la richiesta e provvederà, tenuto conto del valore ISEE nel rispetto di quanto stabilito all'art. 7 del Regolamento per la "*Concessione di contributi economici per l'integrazione delle rette di inserimento di anziani e/o disabili in Comunità alloggio o Comunità Integrate*", approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 24 del 16 Giugno 2017, all'assegnazione del voucher sociale che verrà rilasciato in forma cartacea insieme alla documentazione di cui all'art. 3.

Nel caso di domande in esubero rispetto alla disponibilità di risorse finanziarie dell'Amministrazione, si procederà comunque alla rilevazione del bisogno e ad inserire la richiesta in apposita lista d'attesa.

Art. 5 - Buono servizio/Voucher sociale

Il voucher viene assegnato all'anziano e/o disabile, o alla famiglia con le modalità indicate nel precedente art. 4.

Il “voucher”, redatto in triplice copia, viene sottoscritto dal Responsabile del Servizio: una copia dello stesso verrà trattenuta dall'Ufficio Servizi Sociali, una verrà consegnata al beneficiario e l'altra al fornitore “accreditato” prescelto.

Ogni cambiamento del programma assistenziale produce variazioni al contenuto del “voucher” anche per quanto attiene la parte economica. Pertanto ogni volta che si modificano gli interventi verrà prodotto un nuovo “voucher sociale” che sostituisce il precedente.

Il “voucher sociale” si compone di due parti:

1. nella prima parte vengono indicati analiticamente gli interventi autorizzati.
2. nella seconda parte viene precisata la quota di costo che resta a carico del cittadino e la quota a carico del Comune di residenza.

Il “voucher sociale”, in particolare, deve indicare:

- I dati anagrafici del beneficiario e le generalità del familiare o di altra persona di riferimento;
- La descrizione sintetica dell'intervento per il quale viene concesso il voucher;
- La durata temporale del voucher;
- La durata temporale degli interventi con una clausola espressa che riconosce alla famiglia del beneficiario la più ampia ed autonoma facoltà di risoluzione del contratto prima della scadenza, con preavviso al Servizio Sociale di almeno sette giorni.

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”.

Art. 6 - Durata e cause di cessazione del Buono servizio

Il voucher è strettamente connesso alla durata dell'intervento scaduto il quale 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.

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'Ufficio Servizi Sociali 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 Buono servizio, sarà cura dell'assistente sociale verificare le cause e valutare l'opportunità o meno di interruzione del Buono servizio.

Il cittadino-utente può altresì rinunciare in qualsiasi momento al Buono servizio emesso prima della sua scadenza, dandone preavviso scritto di almeno sette giorni lavorativi all'Ufficio Servizi Sociali e al fornitore, senza penalità o ritorsioni 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 assistente sociale.

In caso di necessità di interruzione del servizio per cause di forza maggiore dovrà esserne data tempestiva comunicazione all'Ufficio Servizi Sociali.

Art. 7 - 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.

Il servizio sociale del Comune si riserva la facoltà di richiedere, ogni qualvolta lo ritenga utile e/o necessario, la suddetta documentazione.

Art. 8 - Modalità di pagamento dei Voucher Sociali

In considerazione che la retta mensile è, generalmente, dovuta anticipatamente, il corrispettivo relativo al Voucher verrà liquidato entro il giorno 10 del mese corrente direttamente al beneficiario o a un suo delegato, che provvederà a saldare direttamente quanto dovuto alla Ditta.

Art. 9 – Prestazioni minime garantite

9.1 Mensa;

9.2 Prestazioni assistenziali:

9.3 Prestazioni sanitarie

9.4 Attività di animazione e socializzazione

9.5 Lavanderia stireria rammendo guardaroba.

9.6 Trasporto e accompagnamento

9.7 Segretariato sociale

9.8 Servizio pulizia locali

Art. 10 – Obblighi del fornitore

Il fornitore accreditato è tenuto a garantire l'esecuzione delle prestazioni previste nel Voucher Sociale 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, l'Amministrazione ha facoltà di procedere all'applicazione delle penalità riportate all'art. 10.

Il fornitore accreditato:

- si impegna a rispettare il diritto di scelta esercitato dal cittadino utente, accettando ed eseguendo l'intervento richiesto;
- si impegna ad erogare il servizio nel rispetto dei tempi, delle modalità e dei costi previsti nel Voucher Sociale;
- si impegna a comunicare tempestivamente al cittadino utente e/o al suo familiare di riferimento e al servizio sociale del Comune interessato, qualsiasi variazione o problematica riscontrata durante l'esecuzione del servizio;
- 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;
- garantisce, per l'intera durata dell'iscrizione all'Albo, nei riguardi di tutto il personale impiegato, senza distinzione alcuna tra dipendenti e soci lavoratori, tutte le disposizioni vigenti in materia di lavoro ed assicurazioni sociali, previste dai regolamenti e dai Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro.

Fra i compiti del fornitore accreditato vi è la predisposizione della Carta dei Servizi che dovrà mettere a disposizione dell'utente, 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 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 trimestrale, 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.

Art. 11 - Inadempienze 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) mancato invio della copia del contratto stipulato con l'utente: penalità punti 2;
- e) mancata comunicazione dell'elenco del personale operante e delle variazioni intervenute: penalità punti 3;
- f) mancata comunicazione 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 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 del Comune: 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, su indicazione della Commissione di cui all'art. 8 dell'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 dall'art. 12 dell'Allegato A.

Art. 12 - Vigilanza e controllo

L'Ufficio Servizi Sociali e la Commissione garantiscono 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 agli artt. 2 e 3 dell'Avviso pubblico 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, 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 ed i risultati, quindi attraversano tutte le fasi dell'intervento sociale.

Borore, 18 Settembre 2020

Il Responsabile del Settore Servizi Sociali
f.to a.s. Roberto Pisanu