



SETTORE 7 – PLUS

Allegato 1 alla determinazione del Responsabile Plus n. 4 del 12.02.2024

SISTEMA DI ACCREDITAMENTO PER L'EROGAZIONE DI INTERVENTI SOCIO-ASSISTENZIALI A CARATTERE DOMICILIARE

AVVISO PUBBLICO PER L'ACCREDITAMENTO DI SOGGETTI EROGATORI

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Premesso che:

- la Legge n. 328/2000 ha introdotto l'istituto dell'Accreditamento quale modalità di affidamento dei servizi socio-assistenziali;
- l'istituto dell'accreditamento 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;
- la Legge Regionale 23/2005 all'art. 38, stabilisce che l'erogazione dei servizi e degli interventi possa avvenire anche in forma indiretta, mediante soggetti accreditati; la collaborazione con i soggetti accreditati si realizza in via prioritaria attraverso la concessione di titoli validi (Buoni servizio) per l'acquisto di servizi sociali da parte dell'ente titolare delle funzioni di gestione su richiesta dell'interessato;
- la Legge Regionale 23/2005 all'art. 41 stabilisce che l'accreditamento costituisce requisito indispensabile per erogare servizi e interventi sociali e sociosanitari per conto di enti pubblici rimandando gli aspetti attuativi ad un Regolamento di attuazione che ad oggi non è stato ancora emanato;

TUTTO QUANTO SOPRA PREMESSO

in esecuzione della determinazione del Responsabile del Settore n. 04 del 12.02.2024 è indetta una procedura per l'istituzione di un Albo di soggetti accreditati e idonei ad erogare il Servizio di assistenza domiciliare e il servizio di pasti a domicilio.

1. OGGETTO DELL'ACCREDITAMENTO

Oggetto dell'Accreditamento è l'abilitazione di soggetti giuridici (fornitori) all'erogazione di:

- ⇒ Servizi di assistenza domiciliare;
- ⇒ Consegna pasti a domicilio;

I destinatari, i contenuti specifici delle prestazioni, le modalità di erogazione del servizio e la definizione dei costi dei servizi sono specificati nel presente avviso e nei seguenti documenti allegati alla procedura, in particolare:

All. 2 - Specifiche tecniche per l'attivazione e la gestione degli interventi domiciliari- elenco prestazioni obbligatorie;

All. 3 – Schema Patto di accreditamento;

Sono inoltre parte integrante del procedimento i seguenti documenti:

All. 4 – mod. istanza e dichiarazione;

All. 5 – mod. PAI e Buono servizio;

All. 6 – mod. Richiesta interventi e scelta fornitore.

I destinatari dei servizi domiciliari sono i cittadini residenti nei Comuni del Sub Ambito 1 del Plus Ghilarza-Bosa (Abbasanta, Aidomaggiore, Ardauli, Bidoni, Bonarcado, Boroneddu, Busachi, Cuglieri, Fordongianus, Ghilarza, Neoneli, Norbello, Nughedu S. Vittoria, Paulilatino, Santu Lussurgiu, Scano Di Montiferro, Sedilo, Seneghe, Sennariolo, Soddi,

Sorradile, Tadasuni, Ula Tirso), per i quali il servizio sociale di riferimento riconosce la necessità di un intervento assistenziale personalizzato. I servizi possono essere erogati anche in favore di cittadini non residenti ma domiciliati presso i suddetti Comuni, sulla base della valutazione del bisogno del servizio sociale del comune di riferimento e delle disposizioni regolamentari di ciascun comune.

2. FINALITÀ E OBIETTIVI DEI SERVIZI

La presente procedura è finalizzata a:

- consentire la permanenza dei destinatari dei servizi nel normale ambiente di vita;
- evitare il ricorso al ricovero in strutture residenziali;
- promuovere lo sviluppo delle capacità residue degli utenti e favorire, ove possibile, un miglioramento delle condizioni di benessere e di relazione delle persone;
- sostenere i familiari e le persone che garantiscono la continuità di cura;
- offrire spazi di relazione al fine di favorire l'integrazione sociale della persona e la partecipazione dei suoi familiari.

Gli interventi assistenziali vengono espletati in prevalenza nel domicilio dell'utente sulla base di un Piano di Assistenza Individuale predisposto dai Servizi Sociali Comunali.

3. SISTEMA DI ACCREDITAMENTO

Il Sistema di accreditamento è realizzato attraverso il coinvolgimento di attori diversi, pubblici e privati e organizzato secondo una procedura che si articola in fasi consequenziali, secondo lo schema seguente.

FASE 1 PROCEDURA DI ACCREDITAMENTO	FASE 2 ATTIVAZIONE DEGLI INTERVENTI		FASE 3 EROGAZIONE DEGLI INTERVENTI	FASE 4 VERIFICA VALUTAZIONE E MONITORAGGIO
PLUS - UFFICIO DI PIANO	SERVIZIO SOCIALE COMUNALI	DESTINATARI/UTENTI	SOGGETTI ACCREDITATI	PLUS/ SERVIZI SOCIALI/ DESTINATARI/ ENTI ACCREDITATI
<ul style="list-style-type: none"> - forma e gestisce l'Albo dei soggetti accreditati; - stipula i patti di accreditamento con i soggetti accreditati; - informa i comuni e predispone i documenti generali; 	<ul style="list-style-type: none"> - accoglie le istanze dei cittadini; - valuta i bisogni; - predispone il PAI; - approva, trasmette e rimborsa il buono servizio; 	<ul style="list-style-type: none"> - richiedono il servizio al Comune di riferimento; - scelgono il soggetto accreditato; - partecipano alla redazione firmano il PAI; 	<ul style="list-style-type: none"> - forniscono il materiale informativo relativo ai servizi erogati; - sottoscrivono il contratto con il beneficiario; - erogano i servizi; - fatturano le prestazioni ai destinatari degli interventi; 	<ul style="list-style-type: none"> - i soggetti accreditati attivano la procedura reclami; - i soggetti accreditati e i comuni attivano sistemi di controllo e valutazione del grado di soddisfazione degli utenti; - il Plus i report sui servizi richiesti/resi, sul grado di soddisfazione, sui reclami e la loro gestione. Adotta gli eventuali provvedimenti sanzionatori.

Il presente documento disciplina principalmente la fase 1 e la fase 4.

Le fasi 2 e 3 sono descritte nell'allegato 2 e 3 di cui all'articolo precedente.

4. ALBO DEI SOGGETTI ACCREDITATI

L'Albo dei soggetti accreditati è composto dall'elenco dei soggetti che hanno richiesto ed ottenuto l'accreditamento. La formazione dell'albo, che sostituirà quello attualmente vigente, sarà effettuata dall'Ufficio Di Piano, in nome e per conto dei Comuni del PLUS Ghilarza Bosa sub ambito 1, con vigenza dal momento della sua approvazione.

L'albo è approvato e pubblicato in formato tabellare; e contiene per ogni soggetto accreditato:

- Nome e indirizzo del soggetto, riferimenti pagine web;
- Tipologia di servizi erogati (assistenza domiciliare, pasti a domicilio, possibilità di servizi migliorativi e/o aggiuntivi) e area geografica (scelta dei Comuni ai quali si intende fornire i servizi);
- Riferimenti e contatti.

L'albo ha durata quinquennale e verrà aggiornato annualmente, entro il 30 aprile di ciascun anno, per le nuove istanze presentate nella finestra temporale dal 02 al 31 gennaio. Tutti i soggetti, compresi coloro che saranno accreditati nel corso del quinquennio, decadranno allo scadere dell'Albo.

È fatta salva la possibilità di prorogare la vigenza dell'Albo sino all'espletamento della nuova procedura di accreditamento.

Entro il mese di aprile di ciascun anno l'ufficio di Piano provvederà a:

- Esaminare le nuove istanze;
- Verificare a campione i requisiti dei soggetti già accreditati;
- Approvare l'aggiornamento dell'Albo.

La pubblicazione dell'Albo nel sito istituzionale costituisce comunicazione efficace ai soggetti accreditati. La procedura si conclude con la sottoscrizione del Patto di accreditamento che abilita all'erogazione del servizio.

Nel caso in cui, al momento dell'entrata in vigore del nuovo Albo, siano in atto servizi con soggetti precedentemente accreditati e non inseriti nell'Albo vigente, i Comuni supporteranno l'utente nel cambio del soggetto gestore. Il periodo di passaggio è disciplinato nell'allegato 2.

L'Albo viene tenuto agli atti dell'Ufficio di Piano, pubblicato sul sito dell'Ente capofila: www.unionecomuniguilcer.it, e trasmesso ai Comuni aderenti per la pubblicazione sui siti e sui canali di divulgazione istituzionale.

Possono richiedere l'ammissione all'Albo tutti gli Enti (profit e no profit) che operano nel campo socio- assistenziale, purché in possesso dei requisiti e competenze tecniche e organizzative previsti dal successivo art. 5.

Un'apposita Commissione sarà incaricata dell'istruttoria delle istanze, della verifica dei requisiti tecnici al momento della richiesta di accreditamento nonché del permanere degli standard richiesti durante il periodo di vigenza dell'albo.

Qualora un soggetto intenda recedere dall'accREDITAMENTO è tenuto a darne comunicazione con preavviso di almeno 30 giorni attraverso posta elettronica certificata (PEC).

L'inserimento nell'Albo dei Soggetti Accreditati non determina alcun obbligo di attivare interventi o servizi da parte degli utenti, dei Comuni o del PLUS nei confronti del soggetto stesso.

Tra il soggetto accreditato e l'Unione dei Comuni del Guilcier- settore PLUS, viene sottoscritto un apposito "Patto di AccREDITAMENTO". Esso, con i relativi allegati, costituirà l'insieme degli impegni formali che le parti assumono reciprocamente per l'intera durata del procedimento.

5. REQUISITI PER L'ACCREDITAMENTO

I soggetti richiedenti l'accREDITAMENTO devono attestare il possesso dei **requisiti di ordine generale** relativi alla persona fisica che rappresenta legalmente il servizio o alla quale sono stati conferiti poteri di amministrazione. A tale scopo il rappresentante legale, a pena di esclusione, deve attestare:

- non aver riportato condanna definitiva per reati gravi in danno dello Stato o della comunità che incidono sulla moralità professionale;
- assenza di procedimenti penali pendenti per fatti imputabili alla gestione del servizio, al momento della richiesta di accREDITAMENTO;
- non aver riportato condanne penali per fatti imputabili all'esercizio di attività nel sistema sanitario, sociosanitarie e sociale;
- non essere incorso nella applicazione della pena accessoria della interdizione da una professione o da un'arte e interdizione dagli uffici direttivi delle persone giuridiche e delle imprese;
- non essere sottoposto a procedimento per l'applicazione di una misura di prevenzione;
- non avere provocato, per fatti imputabili a colpa del soggetto gestore, accertata giudizialmente, la risoluzione dei contratti di accREDITAMENTO, stipulati negli ultimi dieci anni, per la gestione delle medesime attività;
- non trovarsi in stato di fallimento, di liquidazione coatta, di concordato preventivo nei cui riguardi sia in corso un procedimento per la dichiarazione di una di tali situazioni;
- assenza di procedimenti o provvedimenti ai sensi delle Leggi 646/1982 e 936/1982 e successive modifiche e integrazioni, recanti disposizioni in materia di lotta alla delinquenza mafiosa;
- non trovarsi in altre condizioni che sono causa di esclusione alla partecipazione alle procedure di affidamento di servizi previste dalla normativa vigente sugli appalti pubblici.

I soggetti richiedenti l'accREDITAMENTO dovranno possedere i requisiti di idoneità professionale e capacità tecnica ed i requisiti specifici previsti per il servizio per cui intendono accREDITARSI.

Requisiti di idoneità professionale e capacità tecnica

- iscrizione alla C.C.I.A.A.;
- se Cooperativa Sociale, iscrizione all'Albo e/o Registro Regionale e/o provinciale della Cooperative Sociali;
- mission, desumibile dallo Statuto, congruente con la tipologia di servizio per la quale il soggetto intende accREDITARSI;
- rispetto del CCNL di riferimento, rispetto della normativa vigente in materia di rapporto di lavoro, rispetto degli obblighi relativi ai pagamenti dei contributi previdenziali a favore dei propri lavoratori, rispetto degli obblighi relativi al pagamento delle imposte e delle tasse;
- rispetto del D. Lgs. 81/2008 "Testo unico sicurezza" e successive modifiche e integrazioni;
- se sottoposta alle prescrizioni di cui alla legge 68/99, rispetto delle norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili;
- copertura assicurativa RC per operatori ed utenti per un valore non inferiore a € 1.500.000;

Il fornitore accreditato sarà tenuto a stipulare una polizza assicurativa con Compagnia regolarmente iscritta all'Albo delle imprese dell'IVASS (ramo "responsabilità civile generale"), a copertura dei rischi da responsabilità per qualsiasi danno che l'Impresa stessa possa arrecare all'utenza e a terzi in relazione alle prestazioni previste nell'elenco di cui all'allegato 2. Il massimale della polizza assicurativa non dovrà essere inferiore ad euro 1.500.000,00 per sinistro/persona/cose per tutto il periodo del servizio, a partire dalla data di stipula del patto di accreditamento.

La polizza dovrà includere la copertura espressa per i seguenti danni:

- *responsabilità civile dell'impresa accreditata per fatto doloso o colposo di persone dallo stesso preposte allo svolgimento delle attività oggetto dell'accreditamento;*
- *danni a cose altrui derivanti da incendio di cose della impresa accreditata o da essa detenute (massimale non inferiore a 500.000,00 euro).*

La copertura assicurativa dovrà essere estesa a tutte le attività obbligatorie, accessorie, complementari e sussidiarie all'oggetto del servizio, nulla escluso per tutto il periodo del servizio.

L'esistenza di tale polizza non libera l'impresa accreditata dalle proprie responsabilità avendo essa solo lo scopo di ulteriore garanzia.

L'impresa accreditata dovrà stipulare la polizza entro giorni 10 dalla pubblicazione dell'Albo sul sito istituzionale mantenendola in vigore per tutta la durata dell'accreditamento, copia della stessa nonché delle quietanze di pagamento relative dovranno essere tempestivamente trasmesse all'Ufficio di Piano.

Sono inoltre richiesti i seguenti requisiti specifici per ciascun servizio per il quale si chiede l'accreditamento:

Servizio di assistenza domiciliare.

a) **esperienza della ditta:** almeno 3 anni, anche non continuativi, nella gestione di servizi di assistenza domiciliare o analoghi, per conto di enti pubblici e/o privati, maturati negli ultimi 5 anni.

b) **dotazione organica:**

- un referente operativo che garantirà ai cittadini e ai servizi le informazioni necessarie per la fruizione del SAD.
- assistenti domiciliari e dei servizi tutelari (con qualifica rilasciata dalla Regione Sardegna o titolo di qualificazione professionale conseguita attraverso corsi riconosciuti dallo Stato o dalla Regione) o operatore socio-sanitario (con qualifica di OSS o OSSS);
- operatore generico (con diploma della scuola dell'obbligo con minimo due anni di esperienza nell'assistenza domiciliare).

Servizio di pasti a domicilio.

c) **Esperienza della ditta:** possedere, alla data di scadenza del bando, un anno di esperienza, anche non continuativo, nella gestione di servizi di preparazione ed erogazione di pasti a domicilio o analoghi, per conto di enti pubblici e/o privati, maturato negli ultimi 3 anni antecedenti la data di scadenza del presente bando;

d) **dotazione organica:**

- referente operativo con esperienza nella gestione di servizi di pasti di almeno 1 anno, con funzioni di informazione e coordinamento;
- operatore con qualifica professionale di cuoco;
- operatore generico per il trasporto e la consegna dei pasti.
- **Centro cottura:** l'ente accreditato deve essere dotato di un centro di cottura idoneo, munito di tutte le autorizzazioni previste dalla normativa vigente in materia, nonché di tutti i mezzi e le attrezzature necessarie per la conservazione, preparazione e trasporto dei pasti. Il centro di cottura deve essere ubicato entro un raggio di 30 km dal Comune al quale si intende offrire il servizio, al fine di garantire la fornitura nel domicilio della persona di pasti caldi, adeguatamente preparati e confezionati.

6. AREA GEOGRAFICA DI INTERVENTO

Il Sistema di accreditamento è promosso per i Comuni del Distretto Ghilarza Bosa, sub-ambito 1:

Abbasanta, Aidomaggiore, Ardauli, Bidoni, Bonarcado, Boroneddu, Busachi, Cuglieri, Fordongianus, Ghilarza, Neoneli, Norbello, Nughedu S. Vittoria, Paulilatino, Santu Lussurgiu, Scano Di Montiferro, Sedilo, Seneghe, Sennariolo, Soddi, Sorradile, Tadasuni, Ula Tirso.

I soggetti richiedenti l'accreditamento devono specificare i Comuni ai quali si intende fornire i servizi.

Nel caso in cui un Comune non sia stato "scelto" da nessun soggetto richiedente l'accreditamento, il Plus, al fine di garantire stessi diritti a tutti i cittadini, abbinerà d'ufficio il/i soggetti accreditati nei Comuni limitrofi.

La scelta dichiarata in sede di accreditamento (o l'abbinamento d'ufficio) ha carattere vincolante e il soggetto accreditato non potrà rifiutare l'erogazione del servizio se scelto dall'utente, siano esse obbligatorie, migliorative o aggiuntive.

Si precisa che non sussiste il divieto di effettuare prestazioni in un Comune diverso da quello indicato in fase di accreditamento, pertanto il soggetto accreditato avrà facoltà di rispondere positivamente a tutte le scelte degli utenti nel territorio del sub ambito 1.

7. TERMINI E MODALITÀ PER LA PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

Ciascun Ente richiedente l'accreditamento deve presentare istanza di accreditamento all'Albo attraverso la presentazione dei seguenti documenti sottoscritti digitalmente:

- Istanza e dichiarazione - All. 4;
- Relazione sull'organizzazione dei servizi offerti. La relazione deve essere presentata in forma sintetica e schematica, di lunghezza massima di 5 pagine, comprensivo dell'elenco operatori impiegati e loro qualifiche, e del piano di formazione per il primo biennio, delle modalità di erogazione delle eventuali offerte migliorative e aggiuntive;
- Scheda di presentazione servizi offerti per la presente procedura. Deve contenere in sintesi le informazioni utili all'utente per la scelta del servizio (1 pagina);
- Statuto/Atto costitutivo del soggetto richiedente;

La domanda deve essere presentata via PEC all'indirizzo: protocollo@pec.unionecomuniguilcer.it, indicando come oggetto "Richiesta di accreditamento servizi di assistenza domiciliare"; oltre all'oggetto devono essere indicati i riferimenti del soggetto partecipante.

Tutti i documenti devono essere sottoscritti digitalmente.

Si rammenta la responsabilità penale cui si incorre in caso di dichiarazioni mendaci. L'Ufficio di Piano, ai sensi dell'art. 71 del D.P.R. 445/2000, effettuerà idonei controlli sulla veridicità delle dichiarazioni sostitutive. Qualora dai predetti controlli emergesse la non veridicità del contenuto delle stesse, il dichiarante decadrà dai benefici eventualmente conseguiti dall'iscrizione nell'Albo sulla base della dichiarazione non veritiera e si procederà alla conseguente denuncia penale.

8. OBBLIGHI DEI SOGGETTI ACCREDITATI

Nella gestione dei rapporti con gli utenti e con i comuni, il fornitore accreditato si impegna a:

- rispettare il diritto di scelta esercitato dal cittadino utente, accettando ed eseguendo ogni piano assistenziale individualizzato (P.A.I.);
- erogare il servizio nel rispetto del piano assistenziale individualizzato (P.A.I.) e secondo le prestazioni, i tempi, le modalità e i costi previsti nel Buono servizio;
- comunicare tempestivamente al cittadino utente e/o al suo familiare di riferimento e al servizio sociale del Comune interessato, l'eventuale scostamento (anticipazione o ritardo) rispetto alle fasce orarie di erogazione dell'intervento concordato;
- in caso di proclamazione di sciopero del personale, a garantire il contingente di operatori necessario per il mantenimento dei servizi essenziali, ai sensi della L. 146/1990 così come modificata dalla L. 83/2000 e ssmii e degli accordi sindacali in vigore. Inoltre si impegna a dare comunicazione agli utenti, nelle forme adeguate, almeno cinque giorni prima dell'inizio dello sciopero, dei modi e dei tempi di erogazione dei servizi nel corso dello sciopero e delle misure per la riattivazione degli stessi. Analogamente tale comunicazione deve essere tempestivamente inoltrata ai Comuni interessati; in quest'ultimo caso la comunicazione dovrà essere corredata dall'elenco nominativo degli utenti a cui comunque vengono garantiti i servizi minimi essenziali. Per gli interventi non resi a causa dello sciopero nulla è riconosciuto al fornitore;
- comunicare la propria eventuale cancellazione dall'Albo agli utenti che ha in carico, garantendo comunque la fornitura degli interventi in esso previsti per un periodo di almeno 30 giorni, al fine di permettere al cittadino la scelta di un altro fornitore;
- garantire l'attivazione delle procedure di primo soccorso in caso di necessità.

Nella gestione del personale, il soggetto accreditato inoltre deve:

- ⇒ garantire la figura di un referente operativo deputato a svolgere le seguenti funzioni:
 - cura il coordinamento degli operatori impegnati nel servizio;
 - è referente per conto del soggetto accreditato nei confronti degli operatori dei Servizi Sociali dei Comuni;
 - aggiorna i servizi sociali dei Comuni in merito all'attivazione e alle eventuali criticità nella gestione dei PAI;
 - partecipa agli incontri organizzati dai Comuni per la verifica sull'andamento degli interventi autorizzati;
- ⇒ 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;
- ⇒ garantire l'osservanza delle norme vigenti relative alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro ai sensi del D.Lgs. 81/2008 (aggiornato con le modifiche apportate, da ultimo, dal D.L. 29 settembre 2023, n. 132, convertito, con modificazioni, dalla L. 27 novembre 2023, n. 170, dal D.L. 18 ottobre 2023, n. 145, convertito, con modificazioni, dalla L. 15 dicembre 2023, n. 191, e dal D.Lgs. 24 novembre 2023, n. 192), 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.

- ⇒ applicare per l'intera durata dell'iscrizione all'Albo dei soggetti accreditati, nei riguardi di tutto il personale impiegato, senza distinzione alcuna tra dipendenti e soci lavoratori, tutte le leggi vigenti in materia di lavoro e assicurazioni sociali, i regolamenti e le disposizioni dei Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro, nonché integrativi provinciali/aziendali vigenti e successivi rinnovi. In particolare si impegna al rispetto dei salari minimi contrattuali, al pagamento dei contributi assicurativi e previdenziali, alla previsione di idonee coperture assicurative, assumendone a proprio carico gli oneri relativi.
- ⇒ Garantire la formazione e l'aggiornamento degli operatori impegnati prevedendo un minimo di 10 ore annue, presentando il Piano di formazione per il primo biennio in sede di accreditamento e il report a completamento dell'attività.

Promozione e monitoraggio.

- ⇒ Mettere a disposizione oltre alla scheda di presentazione dei servizi, eventuali altri documenti (es. carta del servizio o pieghevoli informativi), anche solo per la visione, presso ciascuna sede del Servizio Sociale, con la finalità di facilitare l'utente nella scelta consapevole del proprio fornitore;
- ⇒ Adottare e divulgare una procedura e gli strumenti per la gestione dei reclami e/o disservizi; impegnandosi a dare risposta al reclamo entro 30 giorni e a comunicare immediatamente all'Amministrazione competente le segnalazioni pervenute;
- ⇒ Adottare e divulgare una procedura e gli strumenti per misurare il grado di soddisfazione dei cittadini, evidenziando i criteri di valutazione, modalità e standard di riferimento; si impegna inoltre a effettuare, a cadenza annuale, una rilevazione del gradimento dei servizi offerti presso l'utenza servita attraverso la somministrazione di questionari. I risultati di tali rilevazioni dovranno essere trasmessi ogni anno ai Servizi Sociali dei Comuni interessati e al Plus.

9. INADEMPIMENTI E PROVVEDIMENTI SANZIONATORI

In caso di inadempimento totale o parziale delle prestazioni o degli impegni previsti dalla presente procedura saranno adottati i seguenti provvedimenti sanzionatori: richiamo, sospensione e revoca.

Sono considerate inadempienze soggette a richiamo:

ritardo o mancato intervento senza preavviso;

- mancata comunicazione in merito all'interruzione del servizio;
- mancata comunicazione delle modifiche del monte ore del P.A.I. non autorizzate;
- mancato invio della copia del contratto stipulato con l'utente;
- mancata comunicazione annuale dell'elenco del personale operante e delle variazioni intervenute;
- mancata comunicazione annuale, dei percorsi formativi attuati a favore del personale;
- mancata osservanza della tempistica di presentazione di rendicontazioni o documentazione richiesta;
- mancata elaborazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti sul servizio erogato, loro trasmissione al PLUS;
- comportamento inadeguato, scorretto o sconveniente nei confronti dell'utenza;
- rifiuto ingiustificato di eseguire il PAI nei Comuni in cui risulta accreditato;
- mancato rispetto di ogni altro obbligo previsto dal patto di accreditamento;
- mancato rispetto della Privacy dei soggetti assistiti e dei loro familiari;

La ripetizione di 3 richiami nella stessa annualità, in assenza di giustificazioni, comportano la sospensione del soggetto dall'Albo e la comunicazione ai comuni, per un periodo non inferiore a 3 mesi.

Ulteriori richiami successivi alla sospensione, comportano la revoca del soggetto dall'accREDITAMENTO, per tutta la durata residua dell'Albo.

La sospensione e la revoca possono essere disposti, anche in assenza di precedenti richiami, in caso di:

- Gravi inosservanze delle norme legislative, regolamentari e deontologiche;
- Accertate irregolarità nei rapporti di lavoro;
- Cessazione dell'attività dovuta a cause di forza maggiore, provvedimenti autoritativi o per altre cause;
- Mancato rispetto del prezzo previsto;
- Gravi o reiterate violazioni degli obblighi contrattuali, tali da compromettere le regolarità del servizio stesso, non eliminate a seguito di diffide formali da parte dell'Ufficio di Plus e/o dei Comuni competenti;
- Rinuncia all'accREDITAMENTO da parte dello stesso fornitore, comunicata con preavviso di almeno 30 giorni all'Ente Gestore PLUS e ai cittadini-utenti, al fine di permettere agli stessi la scelta di un nuovo fornitore;
- 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 richiamo è disposto dall'Ufficio di Piano a seguito di segnalazione scritta del Comune o dell'utente, comunicata via pec all'ente accreditato, il quale ha facoltà di replicare entro 10 giorni dalla data della pec. In assenza di controdeduzioni il richiamo è considerato efficace.

I provvedimenti di sospensione e di revoca sono disposti con atto del Responsabile del plus, nel quale si dà atto delle precedenti sanzioni applicate.

10. TARIFFE E PAGAMENTI

I servizi saranno erogati nei Comuni facenti parte del Distretto socio sanitario di Ghilarza Bosa, Sub ambito 1. Le tariffe per l'erogazione delle prestazioni obbligatorie, comprensive di IVA, se e nella misura dovuta, sono le seguenti:

Operatore Socio Sanitario (OSS) € 22,50;

Assistente generico € 19,00;

Pasti a domicilio: € 8,50 a pasto.

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

Per i servizi nei giorni festivi o in orario notturno, è prevista l'applicazione delle maggiorazioni indicate dal relativo CCNL. I fornitori emettono mensilmente fattura intestata al beneficiario. Alla fattura sarà allegata copia della scheda presenza dell'operatore o del riepilogo pasti consegnati.

La fattura deve contenere:

- il dettaglio dei costi dei servizi obbligatori;
- il dettaglio dei servizi migliorativi (indicando in corrispondenza il costo zero);
- il dettaglio dei servizi aggiuntivi (a carico dell'utente).

L'utente può delegare il soggetto accreditato alla riscossione del Buono fruito.

11. VERIFICHE E CONTROLLI E MONITORAGGIO.

L'Ufficio di Piano è deputato alla verifica del mantenimento dei requisiti di accreditamento, anche attraverso il supporto di una commissione appositamente nominata. Potranno essere svolti controlli e verifiche sia di propria iniziativa, sia su segnalazione di eventuali inadempienze da parte dei Comuni e dei soggetti beneficiari dei servizi.

A titolo esemplificativo verranno sottoposti a verifica: elenchi operatori impiegati e qualifiche; applicazione contratti di riferimento; tempi di risposta e attivazione degli interventi socio assistenziali; mancate attivazioni e cause; reclami e loro gestione; sospensioni e interruzioni.

Ai fini programmatori inoltre l'ufficio di Piano potrà chiedere dati aggregati relativi alle caratteristiche e ai bisogni assistenziali degli utenti in carico.

I servizi sociali effettuano verifiche periodiche, anche a seguito di richiesta da parte del beneficiario/figura di riferimento, al fine di valutare la regolare erogazione delle prestazioni previste nel PAI e la sua rispondenza all'evoluzione del bisogno assistenziale. 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.

Dell'eventuale esito negativo delle verifiche deve essere data comunicazione tempestiva al PLUS anche ai fini dell'applicazione di eventuali penali o provvedimenti, e al soggetto accreditato al fine di replicare le contestazioni sollevate.

Il soggetto accreditato ha l'obbligo di rendicontazione e relazione sui servizi resi e di segnalazione di anomalie e/o disservizi che possono inficiare la buona riuscita degli interventi. Gli stessi comunicheranno al Comune di riferimento i disservizi correlati alla gestione dell'utente, e al PLUS le problematiche relative alla procedura.

12. PRIVACY

La presente procedura di accreditamento comporta il trattamento dei dati personali di cui l'Unione dei Comuni del Guilcier è Titolare, soggetti all'ambito applicativo del Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (di seguito anche "GDPR" o "Regolamento").

Si precisa che l'unione dei Comuni del Guilcier non è titolare dei dati trattati nelle fasi di attivazione dei servizi, per i quali il rapporto di trattamento deve essere disciplinato dai singoli Comuni, sulla base dei rispettivi regolamenti, con l'acquisizione delle eventuali autorizzazioni e la predisposizione delle nomine necessarie.

13. INFORMAZIONI E PUBBLICIZZAZIONE

Per ogni ulteriore informazione, gli interessati possono contattare l'Ufficio di Piano, ai seguenti numeri telefonici e indirizzi:

0785-563128; 0785-853621; plusghilarzabosa@unionecomuniguilcer.it.

Il presente Avviso e la documentazione ad esso allegata, sarà integralmente pubblicato sul sito dell'Unione: www.unionecomuniguilcer.it.

Il responsabile del Settore PLUS

Dott.ssa Maria Caterina Pes