



COMUNE DI PAU

PROVINCIA DI ORISTANO

“Paese dell’Ossidiana”

Servizio Socio-Assistenziale e Culturale

DISCIPLINARE PER L'ESECUZIONE DELL'ALBO DEI SOGGETTI ACCREDITATI NELL'AMBITO DEL SERVIZIO DI PASTI CALDI A DOMICILIO

ART. 1 - DEFINIZIONE DEI RAPPORTI CON L'ENTE

Per essere legittimati all'erogazione di pasti caldi a domicilio, i fornitori accreditati iscritti all'Albo, dovranno stipulare con il Comune di Pau 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 sono i cittadini residenti nel Comune di Pau, per i quali si è riconosciuto la necessità di erogazione di un pasto attraverso la concessione di un Buono servizio.

Possono fruire del servizio 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'Assistente 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 Pau”.

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

Sulla base delle valutazioni, effettuate secondo specifici parametri, il Comune di Pau 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 3 giorni dal ricevimento del Buono all'attivazione del servizio e comunicherà all'Ufficio di Servizio Sociale Comunale, l'avvio dell'intervento.

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

ART. 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'Assistente 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:

- il n° del Buono con la data di emissione;
- la durata del Buono;
- i dati anagrafici del cittadino che usufruisce del servizio e, qualora fosse necessario, le generalità del familiare di riferimento;
- il fornitore prescelto dall'utente;

- la tipologia del servizio autorizzato;
- il numero dei pasti concessi;
- la quota a carico dell'utente;
- ulteriori eventuali informazioni inerenti la gestione del Buono;
- la validazione da parte del responsabile del Servizio sociale del Comune.

ART.8 DETERMINAZIONE DELLE QUOTE DI COMPARTECIPAZIONE

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

ART. 9 - DURATA E CAUSE DI CESSAZIONE DEL BUONO SERVIZIO

Il Buono servizio è strettamente connesso al P.A.I. ed ha durata massima di quattro mesi.

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'Assistente sociale e al fornitore, senza penalità o ristori 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 rinunciare in qualsiasi momento al Buono servizio emesso prima della sua scadenza, dandone preavviso scritto di almeno sette giorni lavorativi all'Assistente 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'Assistente 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'Assistente 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 tempestivamente all'Assistente sociale e al fornitore, la necessità di una sospensione dell'intervento/servizio.

Qualora la non tempestiva comunicazione della sospensione del servizio si verificasse più volte nell'arco di tempo della validità del Buono servizio, l'Assistente sociale valuterà la situazione al fine di adottare i provvedimenti più opportuni (es: interruzione del servizio, rimodulazione dell'intervento; etc.).

L'Assistente 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 dei pasti concessi. 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 programma comunale socio-assistenziale.

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. 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 degli interventi che potranno essere previsti 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.

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.

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.

ART. 16 - TARIFFE

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

€ 7,00 per pasto + IVA al 5%.

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 consegna del pasto, 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 sarà liquidata al fornitore, su delega dell'utente, con cadenza mensile e comunque a seguito di presentazione della fattura.

La fattura dovrà essere corredata da una scheda riepilogativa relativa all'avvenuta erogazione degli interventi, con l'indicazione, per ciascun PAI, del numero 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 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.

ART. 19 - OBBLIGHI DEL FORNITORE NEI CONFRONTI DEL CITTADINO UTENTE

Il Fornitore accreditato:

- si impegna a rispettare il diritto di scelta esercitato dal cittadino utente, accettando ed eseguendo ogni Piano di Assistenza;
- si impegna a stipulare idonea polizza assicurativa contro il rischio delle responsabilità civili per danno a persone o a cose conseguenti all'attività del servizio con un massimale non inferiore a € 1.500.000,00 per sinistro entro 10 giorni dal ricevimento della comunicazione dell'iscrizione all'Albo di accreditamento.
- si impegna ad erogare il servizio nel rispetto del progetto individuale (PAI) e secondo le prestazioni, i tempi, le modalità e i costi previsti nel Buono di servizio;
- qualora nella propria Carta dei servizi abbia previsto l'erogazione, senza oneri aggiuntivi a carico dell'Ente Gestore e/o dell'utente, di prestazioni complementari, migliorative, aggiuntive di qualità rispetto alle prestazioni obbligatorie, si impegna all'erogazione delle stesse secondo le condizioni e i tempi indicati negli stessi documenti e si impegna altresì, se non previsto diversamente, a garantirne l'esecuzione per tutta la durata del Buono di servizio;
- si impegna a comunicare tempestivamente al cittadino utente e/o al suo familiare di riferimento, l'eventuale scostamento (anticipazione o ritardo) rispetto alle fasce orarie di erogazione dell'intervento concordato; contestualmente comunicherà eventuali scostamenti al Comune, perché possa monitorare e valutare l'esecuzione dell'intervento assistenziale.

In caso di proclamazione di sciopero del personale, si impegna a garantire il contingente di operatori necessario per il mantenimento dei servizi essenziali, ai sensi della L. 146/1990 e successive modifiche ed integrazioni e degli accordi sindacali in vigore. Inoltre si impegna a dare comunicazione agli utenti, nelle forme adeguate, almeno cinque giorni prima dell'inizio dello sciopero, dei modi e dei tempi di erogazione dei servizi nel corso dello sciopero e delle misure per la riattivazione degli stessi.

Si impegna a comunicare la propria eventuale cancellazione dall'Albo agli utenti che ha in carico, garantendo comunque la fornitura degli interventi in esso previsti per un periodo di 15 giorni, al fine di permettere al cittadino la scelta di un altro fornitore.

Valuterà responsabilmente di assicurare anche agli utenti non beneficiari di Buono di servizio i medesimi standard di qualità e degli interventi che ha accettato di fornire con la richiesta di accreditamento, a fronte ad una tariffa non superiore a quelle previste per gli utenti beneficiari.

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. 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:

- di tipo economico, afferenti agli inadempimenti di tipo gestionale;
- di demerito, afferenti al sistema di accreditamento.

Le penali sono così determinate:

- 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;
- mancata comunicazione dell'interruzione del servizio: penalità punti 2;
- mancata comunicazione delle modifiche del numero pasti del P.A.I. non autorizzati: penalità punti 3;
- mancata comunicazione annuale dell'elenco del personale operante e delle variazioni intervenute: penalità punti 3;
- mancata comunicazione annuale, dei percorsi formativi attuati a favore del personale: penalità punti 3;
- mancata osservanza della tempistica di presentazione di rendicontazioni o documentazione richiesta: penalità punti 3;
- 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;
- 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 secondo le modalità previste dagli artt. 6 e 7 del capitolato.

ART. 21 VIGILANZA E CONTROLLO

Il servizio sociale 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'Assistente 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.