

COMUNE DI MOGORO
(Provincia di Oristano)



COMUNU DE MÒGURU
(Provincia de Aristanis)

ENTE GESTORE DISTRETTO SOCIO SANITARIO DI ALES-TERRALBA

Provincia di Oristano, Azienda ASSL Oristano. Comuni di: Albagiara, Ales, Arborea, Assolo, Asuni, Baradili, Baressa, Curcuris, Genoni, Gonnoscodina, Gonnosnò, Gonnostramatza, Laconi, Marrubiu, Masullas, Mogorella, Mogoro, Morgongiori, Nureci, Pau, Pompu, Ruinas, San Nicolò D'Arcidano, Senis, Simala, Sini, Siris, Terralba, Uras, Usellus, Villa Sant'Antonio, Villa Verde

**Progetto di gestione dei servizi
“Assistenza Domiciliare Integrata- Cure prestazionali”/
“Pasti Caldi a Domicilio”**

Disciplinare per lo svolgimento dei servizi di “Assistenza Domiciliare Integrata -Cure Prestazionali” / “Pasti Caldi a Domicilio”.

- Art. 1 - Descrizione dei servizi di Assistenza Domiciliare Integrata e Pasti Caldi a domicilio
- Art. 2 - Definizione dei rapporti con l'ente accreditante
- Art. 3 - Utilizzo dell'Albo da parte di Comuni del Distretto Ales-Terralba
- Art. 4 – Fruitori del servizio
- Art. 5 – Scelta del fornitore accreditato da parte dell'utente
- Art. 6 – Piano Assistenza Individualizzato (P.A.I.)
- Art. 7 – Modalità ordinaria di accesso ai servizi e agli interventi
- Art. 8 – Buono Servizio
- Art. 9 – Durata e cause di cessazione del buono servizio
- Art. 10 – Cause di sospensione del buono servizio
- Art. 11 – Costo del buono servizio
- Art. 12 – Tariffe e ripartizione monte ore
- Art. 13 – Prestazioni obbligatorie
- Art. 14 – Registrazione delle prestazioni rese
- Art. 15 – Modalità di pagamento dei buoni di servizio
- Art. 16 – Obblighi dell'operatore accreditato nei confronti del cittadino utente
- Art. 17 – Penalità
- Art. 18 – Vigilanza e controllo

Art. 1 Descrizione dei Servizi di Assistenza Domiciliare Integrata e Pasti Caldi a domicilio

Il servizio di Assistenza Domiciliare integrata Plus e il servizio Pasti caldi a domicilio sono oggetto del presente Disciplinare di esecuzione del servizio per la loro gestione mediante l'istituto dell'accREDITAMENTO di cui alla Legge n. 328/2000 e della L.R. n. 23/2005.

Il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata Plus è rivolto alle persone non autosufficienti o con ridotta autosufficienza e residenti nel Distretto socio-sanitario di Ales Terralba. Il servizio garantisce una risposta unitaria a bisogni complessi mediante l'erogazione a domicilio di prestazioni di natura socio-sanitaria, da svolgersi da lunedì alla domenica, comprensivo dei giorni festivi. Il Servizio sperimenta una valutazione della presa in carico socio-sanitaria a gestione integrata da effettuarsi attraverso la collaborazione dell'Ufficio di Piano del PLUS, i servizi sociali dei Comuni dell'Ambito e i servizi Cure Domiciliari Integrate del Distretto sanitario di Ales Terralba.

Il servizio Pasti Caldi a domicilio è rivolto a persone non autosufficienti, generalmente anziani e/o persone in condizioni di particolare stato di necessità e bisogno residenti nell'ambito dei comuni aderenti al PLUS del distretto sociosanitario di Ales – Terralba. Il servizio consiste nella preparazione del pasto (pranzo) presso il Centro cottura messo a disposizione dall'operatore economico e consegna del pasto a domicilio dell'utente per n. 7/7 giorni a settimana dal **lunedì** alla **domenica**, nei giorni feriali e festivi.

Art.2 Definizione dei rapporti con l'ente accreditante

Gli operatori accreditati iscritti all'Albo, dovranno stipulare con il Comune di Mogoro il Patto di AccredITAMENTO. La legittimazione all'offerta di interventi e servizi da parte degli operatori accreditati non comporta quale conseguenza automatica l'erogazione degli stessi servizi. Il cittadino utente e/o un suo familiare, esprime il proprio diritto di scelta individuando il soggetto accreditato come proprio fornitore, quale condizione necessaria per l'erogazione del servizio stesso.

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 e nella documentazione tecnica

Art.3 Utilizzo dell'Albo da parte dei Comuni di Ales Terralba

Al fine di attivare sinergie ed integrazioni tra i servizi Comunali del Distretto di Ales Terralba e

quelli del PLUS e di ottimizzare e omogeneizzare i livelli dei servizi in termini qualitativi, di efficienza e di efficacia, è prevista la possibilità di utilizzo dell'albo dei soggetti accreditati a fornire il servizio di assistenza domiciliare integrata e Pasti Caldi a Domicilio anche da parte dei comuni interessati. Questi ultimi, provvedono a sottoscrivere specifico accordo con il Comune di Mogoro, in qualità di ente gestore del PLUS e di soggetto accreditante. La stipula del patto di accreditamento con il Comune di Mogoro comporta l'impegno del soggetto accreditato a garantire stessi livelli quali-quantitativi del servizio e alle medesime condizioni anche verso i singoli comuni convenzionati per l'utilizzo dell'albo.

L'ente accreditante mette a disposizione dei comuni del PLUS l'albo in oggetto. L'intera gestione del servizio, compresa quella amministrativa e finanziaria, sarà in capo ad ogni singolo comune che farà ricorso all'albo.

Art. 4 Fruitori del Servizio

I beneficiari dei Servizi di Assistenza Domiciliare Integrata Plus e del servizio Pasti caldi a domicilio sono persone residenti nel Distretto socio sanitario di Ales Terralba, che presentano bisogni di tipo socio-assistenziale e di tipo sanitario e sono a rischio di emarginazione sociale, per le quali si riconosce la necessità di un intervento socio sanitario integrato e di tipo assistenziale a domicilio, attraverso l'erogazione di un Buono di Servizio.

Art.5 Scelta del fornitore accreditato da parte dell'utente

Il sistema di accreditamento garantisce all'utente e alla sua famiglia il diritto di partecipare attivamente alla formulazione del progetto assistenziale riconoscendo la possibilità 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 tra gli operatori accreditati sulla base dei servizi offerti, delle modalità di erogazione degli stessi, degli impegni e delle garanzie previste, l'Assistente Sociale di riferimento e l'Ufficio di Piano mettono a disposizione degli interessati:

- 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 del servizio, 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.

Art. 6 Progetto di Assistenza Individualizzato

Il progetto di Assistenza individualizzato, di carattere socio sanitario, in base alla complessità del bisogno rilevato, sarà redatto o dal gruppo integrato, formato dall'Operatore sociale comunale e dall'assistente sociale dell'UdP incaricato, in caso di bisogno socio-sanitario particolarmente complesso, dall'UVT in collaborazione con l'assistente sociale dell'Ufficio di Piano, appositamente delegata dal Comune di residenza del beneficiario.

Il PAI tiene conto dei bisogni, delle aspettative e priorità del beneficiario e dei familiari, delle sue menomazioni, disabilità e soprattutto delle abilità residue e recuperabili, oltre che dei fattori ambientali, personali e familiari. Il piano di intervento sarà rimodulato ogni qual volta si presentino nuove e diverse esigenze del beneficiario nei limiti delle risorse disponibili.

Art.7 Modalità ordinaria di accesso ai servizi e agli interventi

Gli utenti interessati dovranno presentare le domande di partecipazione presso l'Ufficio di Servizio Sociale del proprio Comune di residenza. Il Servizio Sociale Comunale trasmette all'Ufficio di Piano la domanda di accesso presentata dal cittadino, congiuntamente alla scheda di valutazione e a tutta la documentazione di cui ai regolamenti del servizio. Nell'ambito del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata PLUS le domande saranno presentate dai Servizi Sociali del Comune di residenza del distretto di Ales Terralba all'Ufficio di Piano, a seguito di pubblicazione di un Avviso pubblico Annuale.

Sulla base dei criteri individuati nel Regolamento del servizio ADI PLUS, l'Ufficio di Piano effettuerà la valutazione della domanda presentata.

L'ufficio di Piano, in caso di ammissione al Servizio ADI PLUS -Cure Prestazionali elabora il PAI - Piano Assistenziale Individualizzato- sociosanitario, indicando obiettivi e tipologia, frequenza e durata degli interventi – normalmente la durata è annuale, salvo casi specifici di durata inferiore, di concerto con l'operatore sociale comunale e con il beneficiario e/o un suo familiare o persona di riferimento. La mancata sottoscrizione del PAI da parte del cittadino utente e/o del familiare/caregiver di riferimento, indica la mancata condivisione dello stesso e comporta la non attivazione del progetto assistenziale.

Art.8 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. 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) il n. di ore autorizzate;
- g) la quota a carico dell'utente;
- h) ulteriori eventuali informazioni inerenti la gestione del Buono

Art.9 Durata e cause di cessazione del buono servizio

Il Buono di servizio ha durata massima di 12 mesi. Scaduto tale termine, qualora persistano le condizioni che hanno determinato la sua emissione, potrà essere rimesso secondo le modalità descritte nei precedenti articoli. Ogni cambiamento della situazione, che richiede la modifica degli interventi autorizzati, comporta l'emissione di un nuovo Buono di servizio che sostituisce il precedente. E' data facoltà al cittadino-utente, qualora intervengano gravi motivi di insoddisfazione debitamente giustificati, di chiedere la modifica del Fornitore prescelto prima della scadenza indicata nel Buono di servizio, con preavviso scritto di almeno sette giorni lavorativi all'Assistente Sociale responsabile del caso 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. Sarà cura dell'Assistente Sociale responsabile del caso inviare una comunicazione all'Ufficio di Piano che cura i rapporti con le ditte accreditate. Qualora la richiesta di variazione del Fornitore da parte del medesimo utente dovesse ripetersi più volte nel corso del periodo di validità del Progetto, sarà cura dell'Ufficio di Piano verificare le cause e valutare l'opportunità o meno di accoglimento della stessa. Il cittadino utente può rinunciare in qualsiasi momento al Buono di servizio emesso prima della sua scadenza, dandone

preavviso scritto di almeno sette giorni lavorativi all'Assistente Sociale responsabile del caso e al Fornitore, senza penalità o ristori di sorta. Tale rinuncia comporta l'interruzione degli interventi previsti nel Progetto Individualizzato e l'impossibilità di ricorrere nell'anno in corso a nuove attivazioni del servizio, salvo i casi che saranno oggetto di valutazione da parte dell'Assistente Sociale referente del caso. In caso di decesso dell'utente, il familiare di riferimento dovrà darne tempestivamente comunicazione all'Assistente sociale responsabile del caso 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 del servizio già autorizzato, il cittadino utente o suo familiare di riferimento deve comunicare all'Assistente sociale e al fornitore, la necessità di una sospensione dell'intervento/servizio entro le ore 17:00 del giorno prima. 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.

Art.11 Costo del servizio

L'Ufficio di Piano assegna al cittadino utente il Buono di servizio in considerazione del bisogno sociosanitario e socio-assistenziale e sino alla concorrenza degli stanziamenti annuali di bilancio. Nel Buono di servizio è indicato il costo totale degli interventi autorizzati. L'Ufficio di Piano corrisponderà al Fornitore l'intero importo dei servizi erogati. Nel caso in cui il cittadino utente, in considerazione della sua situazione economica, debba concorrere alla copertura del costo degli interventi, provvederà a corrispondere all'Ente Gestore l'onere a suo carico mediante versamento sull'apposito c/c.

Art. 12 Tariffe

I servizi oggetto dell'accreditamento sono elencati sinteticamente nella tabella sottostante e sono

descritti e specificati nell'allegato "Elenco delle prestazioni obbligatorie per l'assunzione dei servizi ADI Plus Cure Prestazionali e Pasti Caldi a Domicilio. Le tariffe per l'erogazione delle prestazioni obbligatorie, tenuto conto di quanto definito dal Ministero del Lavoro e Nomenclatore Tariffario Regionale delle prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale, comprensive dei costi di gestione e dell'IVA se e in quanto dovuta, sono le seguenti:

Offerta dei servizi e degli interventi	Prestazione	Costo finale
A _ Prestazioni socio-assistenziali e sanitarie erogate "a domicilio" a persone non autosufficienti o in dimissione, per favorire la domiciliarità ed evitare ricoveri impropri	OPERATORE SOCIO SANITARIO (OSS)- CATEGORIA C1	22,00 €
	INFERMIERE CAT. D2	24,00 €
	COORDINATORE assistente sociale D2	24,00 €
B _ Cure Prestazionali	PRELIEVO	21,00 €
C_ Pasti caldi a domicilio	PREPARAZIONE E CONSEGNA DEL PASTO A DOMICILIO	8,47 €

Qualora l'operatore accreditato sia contattato direttamente dal cittadino, beneficiario di un buono di servizio, che intende acquistare ulteriori prestazioni obbligatorie o accessorie oltre quelle contenute nello stesso, in totale autonomia, si impegna ad applicare come importo massimo lo stesso tariffario stabilito in sede di accreditamento garantendo gli stessi standard di qualità nell'erogazione delle prestazioni.

E previsto il rimborso di un contributo forfettario delle spese sostenute dalle ditte accreditate per l'acquisto di dispositivi ed altri strumenti di protezione individuale finalizzati al contenimento e il contratto dell'emergenza epidemiologica COVID 19. Le risorse destinate al contributo definito in sede di Conferenza dei Servizi Plus in data 18.06.2020 è pari a 3.000,00 euro.

Sono ammissibili al rimborso le spese sostenute dalle imprese per l'acquisto di DPI le cui caratteristiche tecniche rispettano tutti i requisiti di sicurezza di cui alla vigente normativa.

A tal fine sono ammissibili le seguenti tipologie:

- Mascherine filtranti, chirurgiche, FFP1, FFP2 E FFP3;
- Guanti in lattice, in vinile e in nitrile;

- Dispositivi per la protezione oculare;
- Indumenti di protezione, quali tute e/o camice;
- Dispositivi per la rilevazione della temperatura corporea;
- Detergenti e soluzioni disinfettanti;

Al fine dell'accesso al rimborso le spese suddette devono:

- Essere connesse a fatture pagate attraverso conti correnti intestati alla ditta accreditata e con modalità che consentano la piena tracciabilità del pagamento e l'immediata riconducibilità dello stesso alla relativa fattura.

La somma prevista per il rimborso delle spese sostenute per l'acquisto di DPI è ripartita in modo proporzionale al numero degli addetti impiegati per lo svolgimento del servizio e al numero delle persone beneficiarie de servizio erogato dalla ditta accreditata.

Art.13 Prestazioni obbligatorie

L'elenco delle prestazioni domiciliari che potranno essere previste nel Buono di servizio è dettagliato nell'Allegato D denominato “*Elenco delle prestazioni obbligatorie per l'esecuzione del servizio di assistenza domiciliare integrata PLUS e Pasti Caldi a Domicilio*”.

Ogni fornitore accreditato, senza oneri aggiuntivi a carico del Plus e/o dell'utente, potrà liberamente integrare l'offerta di prestazioni obbligatorie con ulteriori interventi complementari, migliorativi, aggiuntivi di qualità, collegati e riferiti agli specifici interventi autorizzati contenuti nel Buono di servizio (es. maggior durata degli interventi, maggiore frequenza, utilizzo di ausili di proprietà del Fornitore, ecc).

L'offerta volontaria da parte del fornitore di ulteriori prestazioni rispetto a quelle obbligatorie non modifica le condizioni economiche fissate nel Buono di servizio sottoscritto dalle parti.

Art.14 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 e in generale nel Buono, 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 duplice copia: una dovrà rimanere presso il domicilio del beneficiario dell'intervento ed una custodita dal fornitore. L'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere, ogni qualvolta lo ritenga utile o necessario, la suddetta documentazione.

Art.15 Modalità di pagamento dei buoni di servizio

Il corrispettivo relativo al Buono servizio e alle prestazioni effettivamente rese sarà liquidata al fornitore con cadenza mensile a seguito di presentazione fattura. Il Fornitore, con cadenza mensile, prima dell'emissione della fattura, dovrà inviare all'Ufficio di Piano, via e mail in file excel, una scheda di rendicontazione riepilogativa relativa all'avvenuta erogazione degli interventi, con l'indicazione, per ciascun Buono, del numero e della tipologia delle prestazioni erogate, il numero delle ore complessivamente erogate distinto per feriali, festive, la qualifica degli operatori impegnati nell'intervento.

Tale rendicontazione è necessaria per consentire all'Ufficio di Piano di dichiarare la regolarità delle prestazioni erogate dal Fornitore. Il Fornitore a seguito del rilascio della dichiarazione di regolarità trasmetterà la fattura, entro il giorno 15 di ogni mese successivo a quello relativo all'erogazione, inviandola direttamente al protocollo del Comune di Mogoro in Via Leopardi 8 09095 Mogoro (OR).

Art.16 Obblighi dell'operatore accreditato 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 5 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 all'Ufficio di Piano, 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. Analogamente tale comunicazione deve essere tempestivamente inoltrata ai Comuni interessati: in quest'ultimo caso la comunicazione dovrà essere corredata dell'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 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 indicate al precedente art. 12.

Art.17 Penalità

Il Fornitore accreditato è tenuto a garantire l'esecuzione delle prestazioni previste nel Buono di servizio 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'Ufficio di Piano ha facoltà di procedere all'applicazione delle penalità sotto riportate. L'applicazione delle penalità dovrà essere preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza, a firma del Dirigente del Settore Politiche Sociali del Comune Ente Gestore trasmessa al Fornitore accreditato per le sue eventuali controdeduzioni da rendersi in ogni caso entro 10 giorni dal ricevimento della contestazione stessa. Decorso inutilmente tale termine o ritenuto che le controdeduzioni non possano essere accolte, l'Ente gestore procedente provvederà ad applicare le penalità e, se necessario, ad indicare il termine entro il quale il Fornitore deve rimuovere la causa che ha determinato l'applicazione della penalità.

Il Fornitore provvederà al versamento degli importi entro 30 giorni dalla ricezione della relativa comunicazione, diversamente l'Ente gestore procederà alla cancellazione dello stesso dall'Albo dei soggetti accreditati.

Le penalità previste sono le seguenti:

- a) € 300,00 per ogni comportamento inadeguato, scorretto o sconveniente nei confronti dell'utenza. Tale penale viene applicata nel caso in cui il Fornitore, avvisato dall'Amministrazione competente sul comportamento scorretto riscontrato, non prenda adeguati provvedimenti in merito. Inoltre è

dovuta la sostituzione definitiva dell'operatore, su richiesta scritta del Responsabile Settore Servizi del Comune di Mogoro, nel caso in cui il comportamento inadeguato, scorretto o sconveniente, si ripeta per più di una volta. La non sostituzione dell'operatore entro 5 giorni dal secondo accertamento, comporta una penale di € 300,00 per ogni giorno di mancata sostituzione.

b) € 300,00 per indisponibilità del Fornitore all'esecuzione dei Piani di Assistenza verso gli utenti che hanno esercitato il diritto di scelta a favore dello stesso;

c) € 200,00 per mancata erogazione per più di una volta delle prestazioni previste dal Buono di servizio non supportata da impedimenti oggettivi.

d) € 100,00 - per mancato rispetto per più di tre volte in un anno della fascia oraria di erogazione delle prestazioni prevista dal Buono di servizio, non supportata da impedimenti oggettivi.

e) € 100,00 – per mancato rispetto del debito informativo relativo ai monitoraggi e ai report.

f) € 200,00 – per mancato rispetto delle procedure in ordine alla divulgazione di materiale informativo e promozionale.

Il pagamento della penale non esonera il Fornitore dall'obbligazione di risarcire l'eventuale danno arrecato all'Ente gestore e/o a terzi in dipendenza dell'inadempimento.

Art.18 Vigilanza e controllo

L'Ufficio di Piano, i servizi sociali dei Comuni 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 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'Ente Gestore 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.

**Il Responsabile del
PLUS**
Rag. Maria Teresa Peis