



## PLUS

### Ambito Territoriale Sassari, Porto Torres, Sorso e Stintino

ALL. D2

#### **DISCIPLINARE PER L'ESECUZIONE DEGLI INTERVENTI E SERVIZI DOMICILIARI - INTERVENTI SOCIO-EDUCATIVI A FAVORE DELLA DISABILITÀ E SERVIZIO EDUCATIVO TERRITORIALE**

##### **Art. 1 – Oggetto**

Il presente documento disciplina gli interventi e servizi domiciliari rivolti a persone singole e famiglie che necessitano di un servizio a valenza educativa.

Gli **Interventi socio-educativi a favore della disabilità (ISED)**, ai sensi della L.162/98 gestione diretta e del progetto Home Care Premium (HCP), sono finalizzati all'acquisizione di abilità ed autonomie e alla promozione dell'inclusione nel contesto sociale di appartenenza. Favoriscono lo sviluppo delle capacità residue e, ove possibile, il miglioramento delle condizioni di benessere e di relazione dei destinatari dell'intervento e delle loro famiglie.

Il **Servizio di Educativa Territoriale (SET)** ha come finalità principali il sostegno alla famiglia per supportare le capacità genitoriali e rafforzare la funzione educativa degli adulti e il supporto dei minori per favorire il loro processo di crescita e il superamento di condizioni di svantaggio socio-educativo, relazionale e culturale. Le teorie, i metodi e gli strumenti che orienteranno l'azione del SET saranno mutuati dal Programma P.I.P.P.I. (Programma di Intervento per Prevenire l'Istituzionalizzazione), di cui sarà messo a disposizione il materiale e la documentazione tecnica.

##### **Art. 2 – Definizione dei rapporti con il Comune**

Per essere legittimati all'erogazione di interventi e servizi domiciliari, i fornitori accreditati iscritti all'Albo dovranno stipulare con il Comune di Sassari (Ente capofila del PLUS Sassari, Porto Torres, Sorso e Stintino) un Patto di Accreditamento.

La legittimazione all'offerta di interventi e servizi da parte del fornitore accreditato non comporta quale conseguenza automatica l'erogazione degli stessi servizi. A tal fine occorre, quale condizione necessaria e sufficiente, 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 domiciliari 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. 3 – Destinatari**

Destinatari dei servizi domiciliari sono i cittadini per i quali le singole Amministrazioni riconoscono la necessità di un intervento educativo:

###### **per l'ISED:**

- minori ed adulti disabili residenti nei Comuni di Sassari e Stintino beneficiari di un Piano personalizzato, ai sensi della L. n. 162/98 gestione diretta,

- minori ed adulti disabili residenti nei Comuni di Sassari, Porto Torres, Sorso e Stintino beneficiari di prestazioni integrative di cui al Progetto HCP;

**per il SET:**

- nuclei familiari residenti nei Comuni di Sassari e Sorso.

La richiesta del servizio potrà essere presentata, in via eccezionale, da parte di cittadini residenti in altro Comune; in tal caso l'intervento potrà essere erogato dal Comune del PLUS in cui utente ha attualmente domicilio previa autorizzazione da parte del Comune di residenza che si impegna, con atto formale, a trasferire al Comune erogatore l'intera somma per il servizio da rendere.

**Art. 4 - 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 educativo e gli riconosce il diritto di scegliere direttamente il fornitore del servizio, fra coloro che sono iscritti nell'Albo – sezione “Interventi socio educativi a favore della disabilità” e sezione “Servizio educativo territoriale SET” e hanno stipulato il relativo Patto di accreditamento.

Il Servizio Sociale del Comune competente provvederà a fornire all'utente e/o al suo familiare di riferimento:

- a) l'elenco dei soggetti accreditati inseriti nell'Albo;
- b) la scheda sintetica di presentazione dei servizi socio-assistenziali domiciliari predisposta dal singolo fornitore Accreditato.

Al fine di facilitare gli utenti nella scelta consapevole del proprio fornitore, il Comune di Sassari in qualità di Ente capofila, predisporrà sul proprio sito istituzionale una sezione appositamente dedicata al sistema dell'accreditamento degli interventi e servizi domiciliari. In tale sezione, per ciascun fornitore accreditato, si provvederà alla pubblicazione della seguente documentazione:

- scheda sintetica di presentazione dei servizi predisposta dal Fornitore;
- carta dei servizi domiciliari;
- protocolli operativi relativi alle prestazioni obbligatorie;
- progetti di rete;
- progetti sulle metodologie di intervento del lavoro individuale e di gruppo;
- eventuali prestazioni migliorative e accessorie.

Inoltre, le ditte iscritte all'Albo metteranno a disposizione dell'utenza che spontaneamente afferirà presso le loro sedi, anche solo per la visione, le schede sintetiche di presentazione dei servizi, le carte dei servizi e i protocolli operativi.

Qualora il cittadino e/o il nucleo familiare di riferimento non esprimano la scelta del soggetto erogatore e richiedano formalmente la collaborazione dei servizi sociali nell'individuazione dello stesso, gli operatori dei servizi indicheranno il soggetto erogatore sulla base dell'ordine di turnazione dei fornitori accreditati definito successivamente all'approvazione dell'Albo con apposito atto dirigenziale.

**Art. 5 - Modalità di accesso**

**SET**

Preliminare all'erogazione del SET è la redazione della scheda di preassessment da parte dell'assistente sociale case manager, che introduce i primi elementi di analisi della famiglia. Al fine di includere la famiglia nel progetto, il case manager raccoglierà il consenso all'attivazione del servizio e consegnerà all'utente il modulo di scelta del Fornitore. Il modulo dovrà essere compilato e riconsegnato entro e non oltre 7 giorni.

Successivamente alla scelta, l'Ente avrà cura di trasmettere al Fornitore, via mail, la scheda di preassessment stabilendo, entro i successivi 2 giorni, la data dell'incontro di presentazione dell'educatore individuato dalla Ditta alla Famiglia Target (FT). In quella sede si favorirà la conoscenza tra l'operatore e la FT e verrà emesso il buono provvisorio della durata massima di 30

giorni, per un totale di 30 ore mensili, da destinare all'attività di osservazione da parte dell'educatore e agli incontri in Equipe Multidisciplinare (EM) (assistente sociale, educatore domiciliare e genitori, ed eventuali altri attori coinvolti) per la costruzione dell'assessment e della progettazione.

L'avvio della fase di osservazione dovrà avvenire entro massimo 3 giorni dall'invio del buono provvisorio. Conclusa tale fase, l'Educatore trasmette, via mail, al case manager, gli esiti dell'osservazione.

L'EM, in apposite sedute precedentemente concordate in occasione dell'emissione del buono provvisorio, realizza l'assessment, una raccolta di informazioni e di osservazioni sulla situazione familiare e sui bisogni di sviluppo del bambino, dei genitori e del contesto in cui essi vivono, stabilendo il monte ore di intervento educativo da destinare alla situazione.

L'EM, in questa fase, sulla base dell'analisi della situazione, dovrà definire la progettazione con obiettivi generali, risultati attesi, azioni, responsabilità e tempi dell'intervento. L'educatore partecipa attivamente come componente dell'EM alla costruzione del progetto e del patto educativo; contribuisce a formulare obiettivi concreti, misurabili, realizzabili e significativi per bambini e genitori.

Questo processo di co-costruzione di un progetto di vita, non vago e indefinito, ma preciso, dettagliato e scandito nel tempo, che renda concretamente possibile e verificabile il processo di cambiamento delle strutture della negligenza familiare e quindi il miglioramento delle relazioni familiari (Serbati, Milani, 2013), dovrà guidare l'azione dell'educatore e conseguentemente l'elaborazione del PEI.

Individuate le aree dell'intervento, l'assistente sociale emetterà il buono stabilendo la data di avvio dell'attività educativa, per un numero di ore mensili non superiore alle 30.

Nella fase di intervento l'educatore avrà cura di compilare e condividere con l'EM il diario degli interventi, mentre mensilmente dovrà produrre un documento di sintesi professionale.

Nel passaggio dal sistema dell'appalto a quello dell'accreditamento dei casi attivi, potrà venir meno la fase dell'osservazione qualora l'educatore sia lo stesso che attualmente gestisce l'intervento educativo.

### **ISED (Piani personalizzati L. n. 162/98 gestione diretta - HCP)**

I tempi e le modalità di accesso ai due interventi sono disciplinati rispettivamente dalla Regione e dall'Inps.

Per la definizione dei percorsi di presa in carico, valutazione del bisogno e attribuzione delle risorse al singolo beneficiario, si rinvia pertanto alle indicazioni che verranno fornite dai due Enti in occasione dell'avvio o proroga dei programmi.

#### **a) Piano personalizzato L.n. 162/98 gestione diretta:**

Preliminare all'attivazione dell'intervento educativo, come previsto per il SET, è la scelta del fornitore da parte del beneficiario/familiare da effettuare nei tempi indicati, se compatibili.

L'assistente sociale referente del caso, a seguito di raccordo con il fornitore prescelto, trasmette allo stesso la scheda di segnalazione, al fine di rappresentare la situazione socio-familiare e sanitaria utile ad orientare l'attività dell'educatore nella fase di osservazione. Contestualmente viene trasmesso il buono provvisorio che avrà la durata massima di 30 giorni.

L'educatore individuato dal fornitore avvia, entro e non oltre i 3 giorni dalla trasmissione del buono, l'attività educativa attraverso contatti diretti con il beneficiario, con il contesto socio-familiare di riferimento e con gli altri servizi e istituzioni coinvolte.

In particolare, considerata la finalità dei progetti, assume notevole rilevanza il raccordo, nelle diverse fasi, con il servizio specialistico sanitario e/o i soggetti privati accreditati con il SSN che hanno in carico l'interessato.

Concluso il periodo previsto, l'educatore trasmette via mail al case manager il PEI dove saranno riportati gli esiti dell'attività di osservazione e la proposta operativa articolata in obiettivi concreti,

misurabili, realizzabili e significativi per ogni area di intervento individuata.

Prima della scadenza prevista nel buono provvisorio, si effettua l'incontro tra il case manager, l'educatore, il destinatario dell'intervento/famiglia ed eventuali altri attori coinvolti per condividere i contenuti del progetto proposto.

Tutte le attività sopra descritte dovranno essere imputate al totale delle ore autorizzate nel buono provvisorio.

In occasione dell'incontro di cui sopra si emette il buono definitivo, per la durata e il numero di ore consentite dal finanziamento e secondo la tempistica dettata dalla Regione.

L'educatore avrà cura di aggiornare l'assistente sociale e gli altri operatori di riferimento, secondo la cadenza prevista nel PEI, ridefinendo quando necessario i contenuti del progetto.

Nel passaggio dal sistema dell'appalto a quello dell'accreditamento dei casi attivi, potrà venir meno la fase dell'osservazione qualora l'educatore sia lo stesso che attualmente gestisce l'intervento educativo.

#### **b) Prestazioni integrative HCP:**

Il percorso previsto per i piani personalizzati L. n. 162/98 diretta potrà essere esteso alle prestazioni integrative HCP qualora fosse compatibile con le esigenze e i tempi specifici del programma definiti dall'Inps.

### **Art. 6 - Buono di servizio**

Lo strumento attraverso il quale i Comuni riconoscono la necessità di un intervento educativo e si impegnano con il cittadino-utente a sostenerne in tutto o in parte l'onere finanziario necessario è il Buono di servizio.

Esso dovrà contenere quanto segue:

- a) il n° del buono con la data di emissione;
- b) la tipologia del servizio autorizzato (intervento educativo SET – Intervento educativo L. 162/98 – gestione diretta - HCP);
- c) la modalità di attivazione ordinaria provvisoria o ordinaria definitiva;
- d) la sede territoriale e/o il Comune competente;
- e) il fornitore prescelto dall'utente;
- f) la durata del buono;
- g) il beneficiario del servizio e, qualora fosse necessario, le generalità del familiare di riferimento;
- h) la qualifica degli operatori (educatore professionale);
- i) prestazioni settimanali/periodiche autorizzate;
- j) le ore complessive in relazione alla durata del buono;
- k) il costo totale del progetto;
- l) le firme delle parti interessate (assistente sociale referente del caso, referente della ditta, beneficiario dell'intervento e/o familiare di riferimento) e la validazione da parte del Responsabile di Servizio Sociale del Comune competente.

### **Art. 7 - Durata e cause di cessazione del buono di servizio**

Il buono di servizio è strettamente connesso alla durata del progetto e ha durata massima di un anno solare e comunque non oltre il 31 dicembre.

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.

#### **ISED (Piani personalizzati L. n. 162/98 gestione diretta – HCP)**

In caso di insoddisfazione sul servizio erogato il cittadino-utente potrà, in qualsiasi momento,

richiedere la modifica del fornitore prescelto prima della scadenza indicata nel buono di servizio facendo presente la motivazione, con preavviso scritto di almeno sette giorni lavorativi all'assistente sociale responsabile del caso 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. Sarà cura dell'assistente sociale responsabile del caso inviare una comunicazione al precedente fornitore per confermare la data di conclusione dell'intervento.

Il fornitore a cui è stato revocato l'incarico deve comunicare tempestivamente al Servizio Sociale del Comune di riferimento la rendicontazione economica dell'attività svolta.

Qualora la richiesta di variazione del fornitore da parte del medesimo utente dovesse ripetersi più volte nel corso del periodo di validità del progetto, sarà cura dell'assistente sociale referente del caso verificare le cause e valutare l'opportunità o meno di accoglimento della stessa.

## **SET**

Considerata la particolarità del servizio, la possibilità di revoca del fornitore, nel corso dell'implementazione del progetto programmato e condiviso con la famiglia, non potrà essere esercitata prima dei termini indicati nel buono e nel progetto stesso, in quanto funzionali al raggiungimento degli obiettivi previsti.

Per entrambi gli interventi (ISED e SET), 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 ritorsioni di sorta. Tale rinuncia comporta l'interruzione degli interventi previsti nel Progetto Individualizzato.

In caso di decesso dell'utente, il familiare di riferimento dovrà darne tempestivamente comunicazione all'assistente sociale responsabile del caso e al fornitore.

### **Art. 8 – Prestazioni obbligatorie**

Le prestazioni obbligatorie educative possono prevedere:

**INTERVENTI EDUCATIVI** che ricomprendono sia l'attività svolta a diretto contatto con i singoli beneficiari sia quelle attività indirette e strumentali al raggiungimento degli obiettivi (compilazione della documentazione professionale, incontri in equipe con i referenti dei servizi, istituzioni e associazioni coinvolte).

**INTERVENTI EDUCATIVI DI GRUPPO** che ricomprendono attività di gruppo nel rispetto di un rapporto educatore/utente non inferiore a 1/3.

### **Art. 9 – Prestazioni migliorative**

Ogni fornitore, senza oneri aggiuntivi a carico delle Amministrazioni Comunali e/o dell'utente, potrà liberamente integrare l'offerta di prestazioni obbligatorie di cui sopra con ulteriori interventi migliorativi collegati e riferiti al progetto educativo (es. maggior durata degli interventi, maggiore frequenza, utilizzo di strumenti, ausili e spazi di proprietà del fornitore, supervisione, ecc).

Il fornitore, al momento della richiesta di iscrizione all'Albo, dovrà indicare nella scheda sintetica di presentazione di cui all'art. 4, gli interventi migliorativi che intende proporre in aggiunta alle prestazioni obbligatorie.

Il fornitore potrà integrare tali interventi, anche durante il periodo di validità dell'accreditamento, previa comunicazione e validazione da parte del Comune di Sassari.

L'offerta volontaria da parte del fornitore non modifica le condizioni economiche fissate nel Buono di servizio sottoscritto dalle parti.

### **Art. 10 – Prestazioni accessorie**

Il fornitore, al momento della richiesta di iscrizione all'Albo, potrà presentare, in aggiunta alle

prestazioni obbligatorie, prestazioni accessorie con oneri a carico dell'utente. In relazione alla tipologia dei beneficiari, le prestazioni accessorie che possono meglio rispondere alle esigenze e ai bisogni sono, a titolo esemplificativo:

- laboratori pratico-esperienziali;
- attività sportive, di animazione e socializzazione ;
- attività di orientamento e accompagnamento in percorsi formativi e lavorativi;
- attività di trasporto e accompagnamento;
- centri diurni autorizzati.

Il fornitore dovrà indicare i nominativi degli eventuali professionisti e/o soggetti di cui intenda avvalersi e il relativo tariffario delle prestazioni. Il tariffario deve prevedere costi in linea con quelli di mercato.

Le prestazioni accessorie sono effettuate su richiesta dell'utente e/o familiare di riferimento con attribuzione diretta del costo a loro carico.

Tali prestazioni dovranno essere indicate nella scheda sintetica di presentazione di cui all'art.4. Il fornitore potrà integrare l'elenco delle prestazioni accessorie, anche durante il periodo di vigenza dell'accreditamento, previa comunicazione e validazione da parte del Comune di Sassari.

### **Art. 11 – Cause di sospensione del buono di servizio**

Nel caso di particolari esigenze personali o familiari che non consentano la regolare fruizione degli interventi già autorizzati, il cittadino utente o suo familiare di riferimento deve comunicare all'assistente sociale responsabile del caso e al fornitore la necessità di una sospensione dell'intervento/servizio entro e non oltre le ore 9.00 del giorno stesso.

Nel caso in cui la persona o la famiglia non rispetti il termine sopraindicato le Amministrazioni Comunali corrispondono al fornitore un costo forfettario pari a 30 minuti, fatto salvo il diritto di rivalsa nei confronti dell'utente.

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

L'assistente sociale responsabile del caso, che venisse a conoscenza dell'assenza dall'abitazione del beneficiario, nei casi di eventi improvvisi non programmati e nelle situazioni in cui lo stesso o il familiare di riferimento si trovi nell'impossibilità di provvedere direttamente, comunica via fax o e-mail al fornitore l'interruzione del servizio e la durata presunta della stessa.

Il fornitore ha l'obbligo di comunicare tempestivamente al Servizio sociale del Comune competente la riscontrata assenza dall'abitazione della persona seguita.

Nessun corrispettivo è dovuto per il periodo di sospensione del servizio.

### **Art. 12 - Costo del buono di servizio**

Le Amministrazioni, in considerazione del bisogno educativo, emettono buoni di servizio sino alla concorrenza degli stanziamenti annuali di bilancio.

Nel buono di servizio è indicato il costo totale degli interventi autorizzati.

Il Comune competente 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 (nella misura indicata nello specifico regolamento comunale e nella annuale delibera di Giunta Comunale), provvederà a corrispondere all'Amministrazione stessa l'onere a suo carico.

I costi del coordinamento, dell'eventuale attività di supervisione e degli oneri derivanti dagli spostamenti degli operatori al domicilio degli utenti, sono a carico del fornitore.

Sono altresì a carico del fornitore i costi della formazione (fatti salvi eventuali eventi formativi organizzati dall'Ente accreditante) e i costi per la partecipazione del proprio personale ai corsi di

formazione.

### **Art. 13 – Tariffe**

Le tariffe orarie per l'erogazione delle prestazioni obbligatorie, tenuto conto di quanto definito dal Ministero del Lavoro, comprensive dei costi di gestione e dell'IVA se e in quanto dovuta sono le seguenti:

- INTERVENTO EDUCATIVO: €20,72

- INTERVENTO EDUCATIVO DI GRUPPO (1:3): €30,00 (€10,00 per utente beneficiario).

A cadenza triennale, tali importi saranno suscettibili di adeguamento sulla base dell'ultimo C.C.N. delle Cooperative Sociali.

Qualora il fornitore accreditato sia contattato direttamente dal cittadino fruitore dei buoni di servizio, che intenda acquistare, in totale autonomia, ulteriori prestazioni obbligatorie o accessorie oltre quelle contenute nel buono di servizio, 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.

### **Art. 14 – Registrazione delle prestazioni rese.**

L'educatore dovrà compilare ad ogni accesso e per ogni singolo utente la scheda di rilevazione mensile nella quale dovranno essere indicate: la data, l'ora di inizio e fine intervento per le attività sia dirette che indirette di cui all'art. 8, la loro descrizione e la firma dell'educatore.

La suddetta scheda dovrà essere trasmessa con cadenza mensile dal fornitore ai Servizi Sociali Territoriali di ciascun Comune competente, il quale si riserva la facoltà di verificare la corrispondenza delle attività riportate nella scheda attraverso la consultazione della documentazione professionale prodotta dall'educatore, agli atti del servizio sociale.

### **Art. 15 - Modalità di pagamento dei buoni di servizio**

Il fornitore, con cadenza mensile, prima dell'emissione della fattura, dovrà inviare ai Servizi Sociali Territoriali di ciascun Comune competente, via e-mail in file excel, una scheda di rendicontazione riepilogativa relativa all'avvenuta erogazione degli interventi, con l'indicazione, per ciascun PEI, del numero e della tipologia delle prestazioni e delle ore complessivamente erogate.

Tale rendicontazione è necessaria per consentire al Comune competente di dichiarare la regolarità delle prestazioni erogate dal fornitore.

Il fornitore trasmetterà la fattura, unitamente al suddetto parere di regolarità delle prestazioni, entro il giorno 15 di ogni mese successivo a quello relativo all'erogazione, inviandola direttamente all'indirizzo PEC del Comune di Sassari.

La fattura deve essere intestata al PLUS – Ambito Territoriale Sassari, Porto Torres, Sorso e Stintino – e dovrà indicare nella denominazione la dicitura “Servizi domiciliari erogati dal Comune di \_\_\_\_\_”.

La trasmissione delle fatture mensili deve essere completa: devono infatti essere consegnate in un'unica soluzione tutte le fatture relative agli interventi effettuati nel mese di riferimento.

In caso di contestazione sul totale delle ore fatturate, l'Amministrazione procederà al rifiuto della fattura e il fornitore, effettuate le dovute verifiche anche in collaborazione con il Comune competente, provvederà alla riemissione della fattura corretta.

### **Art. 16 - Obblighi del fornitore nei confronti del cittadino utente**

Il fornitore accreditato si impegna:

–se prescelto dal cittadino utente e/o dal suo familiare di riferimento, a non rifiutare la scelta e la esecuzione del piano di intervento a favore dello stesso e a procedere alla successiva erogazione del servizio nel rispetto del progetto individuale, secondo le ore e i costi previsti nel buono di servizio emesso a suo favore.

Qualora si verificassero situazioni eccezionali che impediscono al fornitore di accettare ed eseguire successivamente il piano di assistenza dell'utente, il fornitore dovrà darne tempestiva segnalazione all'Ente affinché, valutate le motivazioni, si esprima in merito. Nel caso vengano accolte le motivazioni del fornitore, l'utente sarà chiamato ad effettuare una nuova scelta.

–all'erogazione, senza oneri aggiuntivi a carico dell'Amministrazione Comunale e/o dell'utente, delle prestazioni migliorative previste a favore del singolo beneficiario nel progetto;

–ad eseguire a favore dell'utente richiedente, le prestazioni accessorie proposte secondo le tariffe preventivamente indicate dallo stesso fornitore.

–a comunicare tempestivamente al cittadino utente e/o al suo familiare di riferimento, l'eventuale scostamento (anticipazione o ritardo) rispetto all'orario concordato;

–a garantire, in caso di proclamazione di sciopero del personale, 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.

–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.

–qualora sia contattato direttamente da cittadini che intendano fruire delle prestazioni avvalendosi del sistema dell'assistenza domiciliare attraverso i Piani Individualizzati di L.n. 162/98 gestione diretta, valuterà responsabilmente di assicurare anche agli stessi, pur non beneficiari di buono di servizio, i medesimi standard di qualità che ha accettato con la richiesta di accreditamento, a fronte di una tariffa non superiore a quelle previste dall'art. 13 del presente Disciplinare.

#### **Art. 17 – Reclami**

In caso di insoddisfazione sul servizio erogato, il cittadino-utente può, in qualsiasi momento, presentare un reclamo al fornitore prescelto e, per conoscenza al Comune competente, per richiedere la rimozione/superamento dei problemi segnalati.

Il reclamo deve essere presentato per iscritto utilizzando il modulo disponibile nelle sedi territoriali e sul sito internet e deve essere formulato in modo preciso, con le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato. Può essere inoltrato tramite mail certificata o lettera.

Il fornitore si impegna a dare risposta al reclamo entro 30 gg. e a comunicare immediatamente all'Amministrazione competente le segnalazioni che a suo avviso siano da ritenersi rilevanti ai fini del miglioramento complessivo del servizio o che possano comportare un pregiudizio per la stessa Amministrazione.

Qualora il problema segnalato coinvolga direttamente anche il Comune in indirizzo, lo stesso provvederà a fornire risposta scritta al cittadino entro il termine massimo di 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

#### **Art. 18 – Penalità**

Il fornitore accreditato è tenuto a garantire l'esecuzione delle prestazioni previste nel buono di servizio secondo le ore e i costi in esso previsti e nel rispetto delle condizioni indicate nel patto di accreditamento.

In caso di violazione di tali obblighi e in caso di carente, tardiva o incompleta esecuzione del



servizio, i Comuni competenti hanno 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 Servizi Sociali del Comune competente 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, il Dirigente del Settore Servizi Sociali del Comune competente 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'Amministrazione 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 dal Comune competente sul comportamento scorretto riscontrato, non prenda adeguati provvedimenti in merito. Inoltre è dovuta la sostituzione definitiva dell'operatore, su richiesta scritta del Dirigente del Settore sociale del Comune competente, 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 del piano di intervento verso gli utenti che hanno esercitato il diritto di scelta a favore dello stesso, fatte salve le situazioni eccezionali di cui al precedente art. 16;

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 del debito informativo relativo ai monitoraggi e ai report di cui al documento “Monitoraggio e reporting”.

e) €200,00 – per mancato rispetto delle procedure in ordine alla divulgazione di materiale informativo e promozionale previste dall'art. 7 del documento “Disciplinare per l'istituzione e il funzionamento dell'Albo dei soggetti accreditati nell'ambito degli interventi e servizi domiciliari”.

f) €100,00 – per il mancato rispetto di ogni altro obbligo previsto dal patto di accreditamento.

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

In caso di recidiva per la medesima infrazione, la penalità è raddoppiata.

L'addebito di un minimo di tre penalità relative all'esecuzione del servizio comporta l'applicazione della sospensione dall'Albo dei fornitori, come disciplinato dall'art. 8 del “Disciplinare per l'istituzione e il funzionamento dell'Albo dei soggetti accreditati nell'ambito degli interventi e servizi domiciliari”.