



Assistenza Domiciliare
Inps Gestione Dipendenti Pubblici



Comprendente i Comuni di:

Allai - Baratili S. Pietro - Bauladu - Cabras – Milis – Narbolia – Nurachi – Ollastra – Oristano - Palmas Arborea - Riola Sardo – Samugheo - S.Vero Milis - Santa Giusta – Siamaggiore – Siamanna – Siapiccia – Simaxis – Solarussa – Tramatzu - Villanova Truschedu – Villaurbana – Zeddiani – Zerfaliu.

Provincia di Oristano –ATS Sardegna ASSL Oristano

Disciplinare di Accreditamento Fornitori Prestazioni Integrative Home Care Premium

Indice

	Pagina
Premessa	3
Normativa di riferimento	4
Art. 1 – Finalità gestione accreditamento	5
Art. 2 – Oggetto dell'accREDITamento	6
Art. 3 – Catalogo delle Prestazioni e dei Servizi Home Care Premium 2019	7
Art. 4 – Fruitori del servizio	7
Art. 5 – Scelta del fornitore accreditato da parte dell'utente	7
Art. 6 – Piano Assistenziale Individuale (PAI) e Patto socio assistenziale	8
Art. 7 – Modalità ordinaria di accesso ai servizi e agli interventi	8
Art. 8 – Buono servizio	9
Art. 9 – Durata, cause di cessazione e di sospensione del buono servizio	9
Art. 10 – Obblighi del fornitore accreditato nei confronti dei beneficiari	9
Art. 11 – Registrazione delle prestazioni rese	10
Art. 12 – Rendicontazione, fatturazione e pagamento delle prestazioni	10
Art. 13 – Vigilanza e controllo	10
Art. 14 – Penalità	11
Art. 15 – Clausola risolutiva espressa	11
Art. 16 – Responsabilità per danni	12
Art. 17 – Trattamento dei dati personali - G.D.P.R. Privacy (Regolamento UE 679/18)	12
Art. 18 – Rapporto giuridico tra Ente e soggetto accreditato	13
Art. 19 – Foro competente	13
Art. 20 - Spese	13

Premessa

Il PLUS del Distretto Socio Sanitario di Oristano è composto dai Comuni di: Allai, Baratili San Pietro, Bauladu, Cabras, Milis, Narbolia, Nurachi, Ollastra, Oristano, Palmas Arborea, Riola Sardo, Samugheo, San Vero Milis, Santa Giusta, Siamaggiore, Siamanna, Siapiccia, Simaxis, Solarussa, Tramatzu, Villanova Truschedu, Villaurbana, Zeddiani e Zerfaliu.

L'Ente Gestore dell'Ambito Plus ha aderito al Progetto Home Care Premium INPS 2019 (HCP 2019) per la presa in carico e l'erogazione di prestazioni socio assistenziali in favore di utenti della Gestione Dipendenti Pubblici in condizione di non autosufficienza, residenti nei Comuni del Distretto, nel periodo 1 luglio 2019 – 30 giugno 2022.

Per l'attuazione del Progetto, l'Ente Gestore dell'Ambito Plus intende procedere all'individuazione di soggetti specializzati, da accreditare secondo le modalità individuate nel presente Disciplinare, per l'erogazione delle prestazioni di cui all'*Allegato 1 Requisiti Minimi e Parametri di Qualità*, in favore di beneficiari residenti nei Comuni sopra definiti attraverso l'erogazione di "buoni servizio".

Il sistema di accreditamento, con erogazione delle prestazioni sociali, è stato introdotto dalla Legge 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", ove all'articolo 17 prevede che *"i Comuni possono prevedere la concessione, su richiesta dell'interessato, di titoli validi per l'acquisto di servizi sociali dai soggetti accreditati del sistema integrato di interventi e servizi sociali"*.

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.

Il sistema di accreditamento garantisce una maggiore flessibilità nella costruzione dei piani assistenziali individuali e familiari, sia per la libera scelta da parte dei cittadini utenti, prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", che per la **valorizzazione complessiva degli attori sociali territoriali** con conseguente incremento dei livelli qualitativi dei servizi erogati.

In particolare, il sistema dell'accreditamento dei servizi alla persona, nasce al fine di:

- assicurare livelli essenziali di assistenza uniformi su tutto il territorio del Plus;
- realizzare progetti di aiuto personalizzati, nel rispetto delle differenze, delle volontà e degli stili di vita, sulla base di un ventaglio differenziato di opportunità;
- porre il cittadino ed il nucleo familiare al centro del sistema di servizi;
- garantire ad ogni utente l'esercizio del diritto di scelta;
- collegare la qualità dei servizi alla qualità del lavoro in un'ottica di sviluppo locale;
- assicurare un uso ottimale delle risorse impiegate;
- assicurare un sistema di valutazione delle prestazioni dei soggetti erogatori;
- assicurare, a parità di condizioni, omogeneità nelle modalità di gestione ed erogazione delle prestazioni previste dai servizi socio assistenziali nell'ambito Plus.

Normativa di riferimento

L'Agenzia Nazionale Anticorruzione, ANAC, all'interno delle "Linee Guida per l'affidamento di servizi a Enti del Terzo Settore e alle Cooperative Sociali", ha qualificato l'accREDITAMENTO come il *"sistema che consente agli utenti l'acquisto diretto delle prestazioni dagli Enti accreditati che quindi sono posti in concorrenza tra di loro, con conseguente stimolazione del confronto competitivo, nonché uno strumento di promozione e miglioramento della qualità dei servizi"*.

Per la definizione dei **requisiti di partecipazione alla presente procedura e degli standard di qualità** delle prestazioni, si è fatto riferimento:

- in primis, al D.P.C.M. 30 marzo 2001, "Atto di indirizzo e coordinamento sui sistemi di affidamento dei servizi alla persona, previsti dall'art. 5 della legge 8 novembre 2000, n. 328";
- Legge Regionale n. 23 del 23 dicembre 2005, la Regione Sardegna;
- al D.M. 21 maggio 2001, n. 308, Regolamento concernente "Requisiti minimi strutturali e organizzativi per l'autorizzazione all'esercizio dei servizi e delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale, a norma dell'articolo 11 della legge 8 novembre 2000, n. 328";
- alle sopra definite "Linee Guida" dell'ANAC, nella specifica sezione dedicata all'accREDITAMENTO dei fornitori di servizi sociali;
- al Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 "Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori speciali dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture", **nella sola parte relativa ai requisiti per contrarre con la PA;**
- alla D.G.R. 38/14 del 24.07.2018 "Requisiti specifici per le singole tipologie di strutture sociali e disposizioni su autorizzazioni, accREDITAMENTO. Linee guida. L.R. 23 dicembre 2005, n. 23 e Decreto del Presidente della Regione n. 4/2008";
- alla D.G.R. n. 34/28 del 18.10.2010 "Requisiti per l'autorizzazione al funzionamento delle strutture sociali previste dal regolamento attuativo della legge 23/2005";
- alla norma UNI 11010:2016 "Servizi socio-sanitari e sociali - Servizi per l'abitare e servizi per l'inclusione sociale delle persone con disabilità (PcD) - Requisiti del servizio", complementare alla UNI EN ISO 9001:2015;
- la delibera del Consiglio dei Ministri del 31 gennaio 2020 recante "Dichiarazione dello stato di emergenza in conseguenza del rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili";
- Decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 e successive modificazioni;
- Ordinanze contingibili e urgenti del Presidente della Regione Sardegna, ai sensi dell'art. 32, comma 3, della legge 23 dicembre 1978, n. 833 in materia di igiene e sanità pubblica per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19;

Art. 1 Finalità gestione accreditamento

La L.R. 23/2005 all' art. 38 stabilisce che l'erogazione dei servizi e degli interventi possa avvenire anche in forma indiretta, mediante soggetti accreditati e si realizza in via prioritaria attraverso la concessione di titoli validi per l'acquisto di servizi sociali da parte dell'ente titolare delle funzioni di gestione su richiesta dell'interessato. Mentre all'art. 41 stabilisce che l'accreditamento costituisce requisito indispensabile per erogare servizi e interventi sociali per conto di enti pubblici, sulla base di concessioni di titoli di acquisto (c.d. Voucher) o di Convenzioni ed in attuazione degli accordi regionali e della programmazione locale.

Seguendo le Linee guida dell'ANAC recanti "Indicazioni in materia di affidamenti di servizi sociali" di cui alla Delibera n. 320 del 2016, nonché quanto espresso nella giurisprudenza del Consiglio di Stato nel parere n. 2052 del 20 agosto 2018, la procedura dell'accreditamento è estesa a tutti gli Enti di natura pubblica e privata, profit e non profit, ivi comprese le Associazioni di volontariato e di promozione sociale, purché in possesso dei necessari requisiti di ordine generale, di idoneità professionale, economica e finanziaria, tecnico – professionale, definiti nei successivi paragrafi. La collaborazione con i soggetti accreditati avviene in via prioritaria attraverso la concessione, da parte dell'ente titolare delle funzioni di gestione, su richiesta dell'interessato, di titoli validi (voucher) per l'acquisto di servizi. L'Ente Gestore dell'Ambito Plus intende procedere all'individuazione di operatori economici e non, specializzati, da accreditare secondo le modalità individuate nel presente Disciplinare per l'erogazione delle prestazioni socio assistenziali, domiciliari ed extra domiciliari, inerenti le prestazioni integrative del Progetto Home Care Premium 2019 in favore degli utenti della Gestione Dipendenti Pubblici e dei loro familiari.

Tale procedura è volta, unicamente, a certificare che i soggetti accreditati ad erogare i servizi e le prestazioni definite nel presente Disciplinare, a favore degli utenti del PLUS di Oristano, sono fornitori qualificati in quanto sottoposti a specifici controlli che ne garantiscono la qualità delle prestazioni erogate. A tal fine, ai fornitori iscritti verrà richiesto periodicamente l'aggiornamento della documentazione presentata.

Decorsi 30 gg dalla pubblicazione *online* dell'Avviso di accreditamento, verrà stilato l'elenco provvisorio dei fornitori che abbiano fatto richiesta di accreditamento. Sugli stessi si procederà alla verifica dei requisiti ed alla approvazione dell'elenco definitivo dei soggetti accreditati. L'elenco dei fornitori autorizzati e accreditati rimarrà in essere a far data dalla sua istituzione e fino a scadenza del progetto HCP 2019, fatto salvo specifico atto che ne preveda la proroga e/o l'integrazione dei servizi oggetto di accreditamento, attraverso ulteriore Avviso. L'Albo verrà aggiornato dall'Ufficio competente del PLUS, con cadenza trimestrale, sulla base delle richieste avanzate da nuovi fornitori.

L'Ufficio competente provvederà, con cadenza annuale, alla verifica del mantenimento dei requisiti dei fornitori accreditati inseriti nell'elenco. Qualora ricorrano uno o più casi di decadenza previsti dal presente Disciplinare, ne verrà sancito il decadimento con apposito atto.

L'elenco dei fornitori accreditati rappresenterà anche l'Elenco degli operatori economici indicato dall'articolo 36 "Contratti sotto soglia" del Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, Nuovo Codice degli appalti, per l'eventuale affidamento dei servizi sociali e socio assistenziali, oggetto del presente accreditamento, attraverso procedura negoziata previa consultazione dei medesimi operatori.

L'elenco dei fornitori accreditati, laddove Enti del Terzo Settore, rappresenterà inoltre l'insieme degli operatori economici con cui sviluppare la progettazione di interventi innovativi e sperimentali, ai sensi dell'art. 7 del DPCM 30 marzo 2001 (co-progettazione degli interventi sociali). Lo stesso potrà, inoltre, essere utilizzato per l'erogazione delle prestazioni di cui all'allegato 1, afferenti altre forme di finanziamento ed intervento di natura comunale, regionale, nazionale o comunitaria.

Art. 2 Oggetto dell'accreditamento

L'elenco delle Categorie di Prestazioni Integrative e di ciascun servizio oggetto della procedura di accreditamento, è il seguente:

Tabella 1

Codice tipologia /	Sub Codice	Descrizione servizio - mansione
A. Servizi professionali domiciliari	A.1 Servizi sociosanitari domiciliari (OSS)	Interventi integrativi e complementari svolti da operatori socio-sanitari ed educatori professionali. È escluso l'intervento di natura professionale sanitaria.
	A.2 Servizi educativi professionali	
B. Altri servizi professionali domiciliari	B.1 psicologo	Servizi professionali resi da psicologi, come supporto alla famiglia, da fisioterapisti e logopedisti
	B.2 fisioterapista	
	B.3 logopedista	
C. Servizi e strutture a carattere extra domiciliare	C.1 centri socio-educativi riabilitativi diurni	Interventi integrativi e complementari di natura non sanitaria, per la crescita delle capacità relazionali o cognitive, il potenziamento delle abilità e la prevenzione e il rallentamento della degenerazione che incide sul livello di non autosufficienza, da svolgersi esclusivamente presso centri socio educativi riabilitativi diurni per disabili, centri diurni per anziani
	C.2 centri diurni per gli anziani	
D. Sollievo	D.1 Sollievo domiciliare, a favore del nucleo familiare	A favore del nucleo familiare, per il recupero delle energie psicofisiche necessarie all'assistenza del beneficiario, interventi di sollievo domiciliare, diurni e extra domiciliari, qualora le necessità assistenziali non siano integralmente soddisfatte dai "servizi pubblici", ma sono integrate da uno o più familiari conviventi o non conviventi attraverso le c.d. "cure familiari".
	D.2 Sollievo extra domiciliare, presso comunità alloggio e comunità integrate, a favore del nucleo familiare	
E. Trasferimento assistito	E.1 Trasporto individuale senza assistenza	Servizi di accompagnamento, trasporto o trasferimento assistito per specifici e particolari necessità (visite mediche, accesso al centro diurno, etc.)
	E.2 Trasporto individuale con assistenza	
	E.3 Trasporto individuale con assistenza carrozzato	
	E.4 Trasporto barellato	
F. Supporti	F.1 Supporto 1	Servizio di fornitura di supporti, ausili, apparecchi e strumenti di domotica, non finanziati da altre leggi nazionali o regionali vigenti.
	F.2 Supporto 2	
	F.3 Supporto 3	
	F.4 Supporto 4	
	F.5 Supporto 5	
	F.6 Supporto 6	
	F.7 Supporto 7	
	F.8 Supporto 8	
	F.9 Supporto 9	
G. Percorsi di integrazione scolastica	G.1 Percorsi di integrazione scolastica	Servizi di assistenza specialistica <i>ad personam</i> in favore di studenti con disabilità, volti a favorire l'autonomia e la comunicazione, così come indentificati dall'articolo 13, comma 3 della Legge 104/1992. L'intervento potrà essere erogato sia all'interno che all'esterno della scuola e anche al di fuori dell'orario scolastico

H. Servizi per minori affetti da autismo	H.1 Servizi specialistici per minori affetti da autismo	Servizi specialistici finalizzati al potenziamento e alla crescita delle capacità relazionali ed emotive di minori affetti da autismo.
I. Servizio di attività sportive rivolte a disabili	I.1 Servizi sportivi	Servizi sportivi rivolti a non autosufficienti per potenziare le diverse abilità e favorire la crescita del livello di autonomia, di autostima, di capacità relazionali e di gestione dell'emotività

I servizi oggetto dell'accreditamento, elencati nella Tabella 1 del presente Disciplinare, sono meglio descritti e dettagliati nell'*Allegato 1 Requisiti Minimi e Parametri di Qualità*; nello stesso documento sono precisate le tariffe, i requisiti e gli standard di qualità delle prestazioni obbligatorie di ciascun servizio.

La voce F) "Supporti" non prevede vincoli tariffari.

Le somme sono onnicomprensive di ogni onere, imposta e di tutti gli eventuali oneri accessori (materiali, supporti amministrativi, coordinamento, formazione, spostamenti, etc.).

L'offerta di accreditamento è vincolante per gli operatori economici per l'intero periodo progettuale di HCP 2019.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di non procedere all'accreditamento nell'ipotesi in cui, a suo insindacabile giudizio, sia venuta meno la necessità delle prestazioni richieste.

Art. 3 – "Catalogo delle Prestazioni e dei Servizi Home Care Premium 2019"

L'Albo dei soggetti fornitori di prestazioni socio-assistenziali accreditati, legittimati all'erogazione dei Servizi legati al progetto HCP 2019, sarà aggiornato trimestralmente in base alle nuove richieste di accreditamento pervenute. Gli esiti delle valutazioni saranno trasmessi via PEC a ciascun soggetto proponente e si provvederà alla predisposizione degli atti di accreditamento.

Successivamente verrà predisposto il "Catalogo delle prestazioni e dei servizi Home Care Premium 2019". Il Catalogo, con formato digitale su portale web e corrispondente supporto cartaceo, riporterà per ciascun servizio, l'elenco dei soggetti accreditati e le schede descrittive elaborate da ciascun soggetto fornitore.

La legittimazione all'offerta di interventi e servizi da parte degli operatori 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, esprima il proprio diritto di scelta individuando il soggetto accreditato come proprio fornitore.

Il fornitore accreditato deve effettuare l'erogazione degli interventi e dei 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, nei suoi allegati e nella documentazione tecnica.

Art. 4 – Fruitori del servizio.

Fruitori del servizio sono i beneficiari del Progetto Home Care Premium 2019, che risultano collocati in posizione utile in graduatoria, quindi vincitori finanziabili del Progetto, residenti nei Comuni del Distretto socio – sanitario di Oristano e/o altri utenti identificati dal Comune capofila e dai Comuni del Distretto.

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 Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), 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'Ufficio competente mette a disposizione dei beneficiari e delle loro famiglie:

- a) il Catalogo delle Prestazioni e dei Servizi e 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.

L'operatore che intende accreditarsi dovrà produrre, oltre alla Carta dei Servizi, un documento sintetico di massimo cinque pagine nel quale devono essere chiaramente e schematicamente indicati servizi per i quali si intende accreditare, riportando, oltre alla definizione del servizio, anche il codice indicato nella "Tabella 1" all'art. 2 del presente Disciplinare.

Dovranno inoltre essere descritte la metodologia operativa, la modalità di gestione complessiva del Servizio, in conformità al Bando Pubblico Progetto Home Care Premium 2019, al presente disciplinare e all'Allegato 1 "Requisiti Minimi e Parametri di Qualità".

Dovranno essere inoltre indicate le figure professionali messe a disposizione per ogni singolo Servizio, le prestazioni migliorative e aggiuntive a quelle base ed allegati i *curricula* degli operatori individuati.

Le offerte migliorative e/o aggiuntive devono essere necessariamente a carattere gratuito per gli utenti.

L'offerta, rimane vincolante per l'operatore economico e la non completa e/o non corretta fornitura di tali servizi determinerà un'inadempienza a carico dello stesso.

Art. 6 – Piano Assistenziale Individuale (PAI) e Patto socio-assistenziale.

L'operatore sociale incaricato dall'INPS ha il compito di valutare lo stato del bisogno dei beneficiari vincitori del Progetto "Home Care Premium 2019". Ai sensi dell'art. 18 del Bando HCP 2019, al termine della valutazione, preso atto delle opportunità di intervento, il predetto operatore sociale predispone il Piano Assistenziale Individuale (PAI), in accordo con il soggetto beneficiario non autosufficiente e con il responsabile del programma. Il PAI certifica le prestazioni che supportano il beneficiario nella valorizzazione delle autonomie residue e definisce il numero di ore, prestazioni assegnate e il relativo costo.

Il beneficiario o il responsabile del programma provvede ad accettare o rifiutare il Piano accedendo online sul portale dell'INPS; con l'accettazione del PAI proposto si attiva il Patto Socio-Assistenziale familiare che certifica le risorse assistenziali destinate al beneficiario.

Le prestazioni assegnate hanno una periodicità mensile o *una tantum*.

Nel caso in cui la sottoscrizione del Patto Socio-Assistenziale familiare avvenga entro il 20° giorno del mese, gli interventi si avvieranno dal mese immediatamente successivo; laddove la sottoscrizione avvenga dopo il 20° giorno del mese, gli interventi si avvieranno nel secondo mese successivo a quello della sottoscrizione.

In accordo e su richiesta del Beneficiario, il Piano Assistenziale Individuale relativo alle prestazioni integrative potrà essere periodicamente variato e/o aggiornato dal *Case Manager Home Care Premium* dell'Ambito territoriale; ogni variazione PAI del dovrà essere inserita nella procedura informatica dell'Istituto INPS.

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

L'INPS trasmette mensilmente agli Enti Convenzionati l'elenco aggiornato dei Beneficiari.

L'Ufficio competente Plus contatta ciascun beneficiario e mette a disposizione dello stesso, o del Responsabile del progetto, l'Albo dei soggetti accreditati ad erogare le prestazioni socio-assistenziali integrative nell'ambito del progetto Home Care Premium 2019 (Catalogo delle Prestazioni) e le relative Carte dei Servizi, al fine di dare la possibilità alla persona di scegliere la Ditta maggiormente confacente alle proprie necessità.

Tra beneficiario e soggetto accreditato, per ciascun Servizio, si rilevano due fasi "negoziali":

1. il primo step di scelta, durante il quale il beneficiario identifica il fornitore di ciascun servizio, sottoscrivendo il "patto" virtuale di fornitura;

2. la seconda fase, di avvio ed erogazione del servizio, durante il quale il beneficiario “consuma” i servizi di cui ha diritto nei limiti quantitativi del programma socio-assistenziale.

Art. 8 – Buono Servizio

L'Ufficio competente assegna al cittadino utente il “Buono di servizio” in considerazione del Piano Assistenziale Individuale emerso dalla valutazione. Il buono di servizio costituisce pertanto il titolo che consente al beneficiario di acquisire il diritto ad ottenere un intervento in suo favore e garantisce l'impegno dell'Ente accreditante a sostenerne il relativo onere finanziario necessario, nel limite del “budget di cura” assegnato, attraverso le prestazioni erogate dai fornitori accreditati iscritti nell'Albo dal PLUS.

L'emissione del “Buono” è subordinata alla ricezione da parte dell'Ufficio competente di una formale comunicazione dell'utente relativa all'operatore prescelto. L'Ufficio Plus informa quindi tutti soggetti coinvolti (utente e fornitori) e, solo a seguito di tale comunicazione, il fornitore prescelto può dare avvio al servizio o i servizi concordati nel patto socio-assistenziale dell'utente. Il buono contiene i seguenti elementi:

- a. i dati anagrafici del beneficiario ed il recapito telefonico del familiare di riferimento;
- b. il numero del Buono con la data di emissione;
- c. la durata del Buono;
- d. il fornitore prescelto dall'utente;
- e. il numero di ore/prestazioni autorizzate/supporto approvato;
- f. ulteriori eventuali informazioni inerenti alla gestione del Buono.
- g. costo complessivo dell'intervento.

Art. 9 – Durata, cause di cessazione e di sospensione del buono servizio

La durata del “Buono di Servizio” è strettamente legata alla scadenza del bando HCP 2019 (30 Giugno 2022); ogni cambiamento della situazione, che richiede la modifica degli interventi autorizzati, comporta l'emissione di un nuovo Buono di servizio che sostituisce il precedente.

È data facoltà al beneficiario, qualora intervengano gravi motivi di insoddisfazione debitamente giustificati, di chiedere la modifica della Ditta prescelto prima della scadenza indicata nel Buono di servizio, con preavviso scritto di almeno dieci giorni lavorativi all'Assistente Sociale Case Manager referente e al fornitore, senza penalità o ritorsioni di sorta. In questo caso, si provvederà all'emissione di un nuovo buono a favore del nuovo operatore che coprirà la parte di intervento non ancora fruita. Qualora la richiesta di variazione da parte del medesimo utente dovesse ripetersi più volte nel corso del periodo di validità del Progetto, sarà cura delle Assistenti sociali Case Manager verificare le cause e valutare l'opportunità o meno di accoglimento dello stesso.

Nel caso di particolari esigenze personali o di ricoveri ospedalieri del beneficiario che non consentano la regolare fruizione del servizio già autorizzato, il fornitore accreditato, previa comunicazione dell'utente, dovrà informare tempestivamente l'Ufficio competente della necessità di una sospensione dell'intervento.

Art. 10 – Obblighi del fornitore accreditato nei confronti dei beneficiari

Il fornitore accreditato:

- si obbliga ad erogare il servizio scelto dal beneficiario nel rispetto del PAI dell'utente e secondo le indicazioni previste nel Buono di servizio, garantendo gli standard quali-quantitativi previsti dal bando e dai suoi allegati, dalla documentazione tecnica, dalla proposta progettuale e favorisce la massima partecipazione dell'interessato alla realizzazione degli interventi previsti nel Piano Assistenziale Individualizzato;
- deve produrre idonea polizza assicurativa contro il rischio delle responsabilità civili per danno a persone o a cose conseguenti all'attività del servizio così come stabilito all'art. 18 dell'Avviso;
- qualora nella propria Carta dei servizi abbia previsto l'erogazione, senza oneri aggiuntivi a carico dell'Ente Gestore e 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 e si impegna altresì, se non previsto diversamente, a garantirne l'esecuzione per tutta la durata del Buono di servizi.

Art. 11 – Registrazione delle prestazioni rese

L'operatore accreditato dovrà dotarsi una scheda giornaliera delle prestazioni rese per ogni singolo utente nel quale dovranno essere indicate: il nominativo dell'utente, la data, le prestazioni erogate previste nel PAI, l'ora di inizio e fine intervento, la firma dell'operatore e del beneficiario o del familiare di riferimento. La suddetta scheda dovrà essere redatta in triplice copia: una dovrà rimanere al beneficiario dell'intervento, una consegnata all'Ufficio Plus competente e una resterà all'operatore economico accreditato.

Art. 12 – Rendicontazione, fatturazione e pagamento delle prestazioni

Il corrispettivo relativo al Buono servizio e alle prestazioni effettivamente rese sarà liquidato con cadenza trimestrale a seguito della presentazione di regolare fattura.

Il fornitore accreditato dovrà inviare mensilmente all'Ufficio Plus competente una scheda di rendicontazione riepilogativa relativa all'avvenuta erogazione degli interventi, con l'indicazione per ciascun PAI della tipologia delle prestazioni e il numero delle ore complessivamente erogate nel mese di riferimento.

La scheda di rendicontazione dovrà essere inviata all'attenzione del Case Manager **tassativamente** entro il 4 del mese successivo all'erogazione della prestazione. In caso di difformità tra il rendiconto e le giornaliere o anche rispetto al PAI approvato, su richiesta del case manager il soggetto accreditato dovrà apportare le dovute rettifiche.

L'Ufficio Plus competente, effettuata la verifica di regolarità dell'esecuzione delle prestazioni rendicontate come da art. 11 del Disciplinare ed a seguito di accertamento della coerenza delle spese autorizzate con le tariffe di cui all'Allegato 1, autorizza il fornitore accreditato all'emissione della fattura elettronica, intestata al Comune di Oristano Ente gestore del PLUS, per il pagamento entro 30 giorni dalla ricezione della stessa.

Art. 13 – Vigilanza e controllo

L'Amministrazione si riserva, con ampia ed insindacabile facoltà e senza che il soggetto possa nulla eccepire, di effettuare verifiche e controlli circa la perfetta osservanza di tutte le disposizioni.

L'Ufficio competente garantisce il controllo e la vigilanza, attraverso verifiche ed accertamenti periodici, sull'andamento dei comportamenti e del livello di prestazioni degli interventi assistenziali resi dagli operatori 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 nell'Allegato 1 "Requisiti Minimi e Parametri di Qualità".

Le verifiche, che si esercitano anche presso le sedi dove gli interventi vengono effettuati, valutano il loro livello quali-quantitativo degli interventi e la loro rispondenza ai contenuti del PAI; esse sono svolte anche attraverso l'esame della documentazione che gli operatori accreditati sono tenuti a produrre secondo le modalità precedentemente indicate. Le valutazioni conseguenti al controllo vanno riferite, innanzitutto, al mantenimento di standard quanti-qualitativi predeterminati in relazione ai servizi da erogare e riguardano tutte le fasi del servizio erogato.

I Case Managers Home Care Premium provvederanno all'organizzazione di azioni di monitoraggio, controllo e ispezione. Al tal fine, tutti i documenti e le informazioni attinenti al servizio erogato dovranno essere immediatamente disponibili ed esibiti o comunicati a semplice richiesta.

Nessuna limitazione può essere opposta in relazione a questioni di garanzia della riservatezza dei dati personali, per il cui trattamento da parte dell'Amministrazione sarà acquisito il relativo consenso, a cura dell'accreditato.

Qualora il servizio dovesse risultare non conforme, l'Ufficio Plus competente notificherà l'inadempimento e formulerà per iscritto le relative prescrizioni e le comunicherà con ogni mezzo al fornitore; quest'ultimo dovrà provvedere ad eliminare le disfunzioni rilevate con tempestività e comunque entro le 48 ore successive alla ricezione delle prescrizioni.

Art. 14 – 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 nell'Avviso, nel presente Disciplinare, nell'Allegato 1 "Requisiti minimi e parametri di qualità", nel Patto di Accreditamento, nel Patto di Integrità, nella documentazione tecnica e nella proposta progettuale.

In caso di violazione e/o di carente, tardiva o incompleta esecuzione degli obblighi a suo carico previsti nel *Allegato 1 - Requisiti Minimi e Parametri di Qualità*, l'Ufficio Plus competente ha facoltà di procedere all'applicazione delle penalità sotto riportate, fatta salva comunque la possibilità per l'Amministrazione di chiedere il risarcimento di eventuali ulteriori danni.

L'applicazione delle penali non solleva il soggetto accreditato dalle responsabilità civili, amministrative e penali assunte con la sottoscrizione della convenzione e che dovessero derivare da dolo, negligenza, imperizia o imprudenza. Il pagamento della penale non esonera l'operatore accreditato dall'obbligo di risarcire l'eventuale danno arrecato all'Ente gestore e/o a terzi in dipendenza dell'inadempimento.

Eventuali costi ed i danni causati all'utente saranno addebitati al Soggetto inadempiente; è fatto pertanto salvo il diritto del Committente al risarcimento del maggior danno.

L'applicazione delle penalità dovrà essere preceduta da formale contestazione scritta dell'inadempienza, comunicata con ogni mezzo (PEC, posta elettronica, etc.), trasmessa all'operatore accreditato per le sue eventuali controdeduzioni da rendersi in ogni caso entro 5 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 l'operatore deve rimuovere la causa che ha determinato l'applicazione della penalità.

Le penalità previste sono le seguenti:

- a) € 300,00 per ogni comportamento inadeguato, scorretto o sconveniente nei confronti dell'utenza e comunque non rispondente agli impegni previsti dall'art. 15 del presente Disciplinare. Tale penale viene applicata nel caso in cui l'operatore, avvisato dall'Amministrazione competente sul comportamento scorretto riscontrato, non prenda adeguati provvedimenti in merito;
- b) Inoltre, è dovuta la sostituzione definitiva dell'operatore, su richiesta scritta, 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;
- c) € 300,00 per indisponibilità dell'operatore accreditato all'esecuzione del PAI verso gli utenti che hanno esercitato il diritto di scelta a favore dello stesso;
- d) € 200,00 per mancata erogazione per più di una volta delle prestazioni previste dal Buono di servizio non supportata da impedimenti oggettivi;
- e) € 100,00 per mancato rispetto del debito informativo relativo ai monitoraggi e ai report.

Le penali si intendono cumulabili tra loro; ciascuna penale sarà applicata con semplice comunicazione scritta e senza formalità particolari e il relativo importo sarà trattenuto dal corrispettivo dovuto a saldo e non ancora liquidato al Soggetto convenzionato.

Nel caso di contestate gravi inadempienze, eccedenti il numero di tre, l'Amministrazione si riserva la facoltà di procedere alla cancellazione dello stesso dall'Albo.

Art. 15 – Clausola risolutiva espressa

In caso di grave inadempimento, ovvero in caso di inadempienze per fatti o atti ricadenti sui beneficiari, l'Amministrazione ha piena facoltà di considerare risolto di diritto il Patto di Accreditamento.

Il Patto di Accreditamento può essere risolto, con effetto immediato, nei seguenti casi:

- A. gravi violazioni degli obblighi previsti nei criteri di accreditamento e nell'erogazione delle prestazioni;
- B. impiego continuativo e reiterato di personale professionale non idoneo, non qualificato e non in possesso di regolare contratto di lavoro;
- C. mancata attivazione di interventi richiesti in modo continuativo;

D. non raggiungimento degli obiettivi di qualità relativi a ciascuna prestazione per tre mesi, anche non continuativi, nell'arco di 12 mensilità.

Qualora vengano verificate le suddette gravi inadempienze o la perdita dei requisiti prescritti, si procederà a formale notifica di avvio del procedimento di risoluzione. Il soggetto accreditato avrà tempo 10 giorni per fornire spiegazioni che, se ritenute esaustive, definiranno il procedimento dando luogo solo alle penalità indicate nei precedenti Articoli e/o alla risoluzione del Patto.

La risoluzione opererà automaticamente a seguito di formale comunicazione a mezzo PEC o raccomandata con ricevuta di ritorno, ai sensi dell'art. 1456 co. 2 c.c. (clausola risolutiva espressa).

Art. 16 – Responsabilità per danni

Il fornitore accreditato è interamente ed esclusivamente responsabile di eventuali danni che possano per qualsiasi motivo verificarsi in dipendenza dello svolgimento del rapporto contrattuale, sia a carico del soggetto titolare che delle persone di cui si avvale, sia per gli incidenti che comunque possano derivare ai medesimi in conseguenza o in connessione all'espletamento del servizio stesso.

Il soggetto accreditato è inoltre interamente ed esclusivamente responsabile di tutti i danni che comunque per l'esecuzione del servizio possano derivare ai beneficiari o a terzi, a persone, a cose o animali.

Si ricorda l'obbligatorietà della polizza assicurativa, per cui si rimanda all'art. 18 dell'Avviso Pubblico.

Art. 17 – Trattamento dei dati personali – G.D.P.R Privacy (Regolamento UE 679/18)

I dati personali forniti dai soggetti accreditati saranno raccolti e conservati presso l'Ufficio PLUS.

Il trattamento dei dati personali (registrazione, organizzazione, conservazione), finalizzato alla scelta dei contraenti e all'instaurazione del rapporto contrattuale oltre che alla gestione del rapporto medesimo, è svolto con strumenti informatici e/o cartacei idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi, ed è improntato a liceità e correttezza nella piena tutela dei diritti dei fornitori e della loro riservatezza.

Il conferimento dei dati è obbligatorio ai fini della partecipazione alla procedura di accreditamento, pena l'esclusione; con riferimento ai fornitori accreditati il conferimento è altresì obbligatorio ai fini della stipulazione del patto e dell'adempimento di tutti gli obblighi ad esso conseguenti ai sensi di legge. In relazione al trattamento dei dati conferiti, all'interessato sono riconosciuti, come per legge, i diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs. 196/2003 e ss.mm.ii., tra i quali figura il diritto di accesso ai dati che lo riguardano, il diritto di far rettificare, aggiornare i dati erronei, incompleti o inoltrati in termini non conformi alla legge, nonché il diritto di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi. Si precisa che il trattamento dei dati personali ha finalità di consentire l'accertamento dell'idoneità dei fornitori a partecipare alla procedura di accreditamento del servizio di cui trattasi. Si informa che i dati dichiarati saranno utilizzati dagli uffici esclusivamente per l'istruttoria dell'istanza presentata e per finalità ad essa connesse e che essi non verranno comunicati né ceduti a terzi.

I Soggetti accreditati saranno nominati responsabili del trattamento dei dati personali, dei quali verranno a conoscenza a causa o in occasione dei servizi svolti, come espressamente indicato nei relativi patti di accreditamento. Ai sensi del D.Lgs. n. 196 del 30.06.2003 e successive modifiche o integrazioni (Regolamento UE 679/18), l'accreditato è designato quale "Responsabile esterno del trattamento" dei dati personali e sensibili dei beneficiari e dei loro familiari, ai sensi dell'art. 4 e 29 del medesimo Decreto; i dati saranno raccolti in relazione all'espletamento del servizio. Il soggetto accreditato si impegna a trattare i dati esclusivamente al fine dell'espletamento del servizio. L'accreditato dichiara di conoscere gli obblighi previsti dalla predetta legge a carico del responsabile del trattamento e si impegna a rispettarli, nonché a vigilare sull'operato degli incaricati del trattamento. Il Responsabile esterno del trattamento provvede alla designazione degli "Incaricati del trattamento", ai sensi degli artt. 4 e 30 del Decreto, cui impartisce le istruzioni del caso, finalizzate alla protezione dei dati personali trattati, in conformità del medesimo Codice.

Le parti prestano il proprio reciproco consenso al trattamento dei propri dati personali all'esclusivo fine della gestione amministrativa e contabile della presente Convenzione con facoltà, solo ove necessario, per tali adempimenti, di fornirli anche a terzi.

Art. 18 – Rapporto giuridico tra ente e soggetto accreditato

Nessun rapporto di lavoro viene, con la Convenzione, ad instaurarsi tra l'assuntore del servizio e l'Amministrazione, né tra questo e le persone di cui i soggetti accreditati si avvalgono per l'esecuzione della prestazione. Tutti i rapporti giuridici ed economici comunque inerenti a tali persone fanno capo esclusivamente ed integralmente ai soggetti accreditati.

Per tutto quanto non previsto nel presente Disciplinare di Accreditamento e nelle schede che formano parte integrante della presente procedura, si intende comunque citata la normativa vigente in materia.

Art. 19 – Foro competente

Per ogni controversia è competente il foro di Oristano.

Art. 20 – Spese

La partecipazione alla presente procedura di accreditamento non comporta costi per i partecipanti.

Sono a carico dei soggetti accreditati le spese di bollo e nonché eventuali oneri fiscali comunque inerenti.

Oristano, _____

Il Dirigente del Settore
Servizi alla Persona e Cittadinanza
Dott.ssa Maria Rimedia Chergia