



Unione di Comuni
Città - Territorio Val Vibrata
Via Torquato Tasso, snc – 64027 Sant’Omero (TE)
P.I.: 01438600676 – Tel/fax: 0861 851825
Sito Internet: www.unionecomunivalvibrata.it
E-mail: segreteria@unionecomunivalvibrata.it
PEC: unionecomunivalvibrata@pec.it

Progetto **“HOME CARE PREMIUM 2019”**

Disciplinare per lo svolgimento dei servizi di “HOME CARE PREMIUM 2019”

Art. 1 – Definizione dei rapporti con l’ente accreditante.	2
Art. 2 – Fruitori del servizio.....	2
Art. 3 – Scelta del fornitore accreditato da parte dell’utente.	2
Art. 4 – Piano Assistenziale Individuale (PAI) e Patto socio-assistenziale.	2
Art. 5 – Modalità ordinaria di accesso ai servizi e agli interventi.....	3
Art. 6 – Buono Servizio	3
Art. 7 – Durata e cause di cessazione del buono servizio	3
Art. 8 – Cause di sospensione del buono servizio	3
Art. 9 – Costo del buono servizio	4
Art. 10 – Servizi oggetto dell’accreditamento, tariffe e ripartizione delle ore.	4
Art. 11 – Registrazione delle prestazioni rese	4
Art. 12 – Modalità di pagamento dei buoni di servizio	4
Art. 13 – Obblighi dell’operatore accreditato nei confronti del cittadino utente	5
Art. 14 – Penalità	5
Art. 15 – Vigilanza e controllo	6

Art. 1 – Definizione dei rapporti con l'ente accreditante.

Per essere legittimati all'erogazione dei Servizi legati al progetto HCP 2019 gli operatori accreditati iscritti all'Albo, dovranno stipulare con l'Unione di Comuni un Patto di Accredimento. 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 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.

Art. 2 – Fruitori del servizio.

Fruitori del servizio sono i beneficiari che risultano collocati in posizione utile in graduatoria, quindi vincitori finanziabili del progetto HCP 2019 residenti nei comuni aderenti all'Unione di Comuni.

Art. 3 – 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, il Servizio Sociale Professionale mette a disposizione dei beneficiari e delle loro famiglie:

- 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.

L'operatore che intende accreditarsi dovrà produrre, oltre alla Carta dei Servizi, un documento sintetico di massimo 4 pagine nel quale devono essere chiaramente e schematicamente indicati tutti i servizi oggetto di accreditamento. Dovrà inoltre essere descritta la metodologia operativa, le modalità di gestione complessiva del servizio in conformità al Bando Pubblico Progetto Home Care Premium 2019, al presente disciplinare e all' "Elenco delle prestazioni obbligatorie per l'esecuzione del servizio di "Home Care Premium 2019". Dovranno essere inoltre indicate le figure professionali messe a disposizione per ogni singolo servizio, le prestazioni migliorative e aggiuntive a quelle base, e allegati i curricula degli operatori individuati.

Dovrà altresì indicare se trattasi di offerte migliorative e/o aggiuntive a carattere gratuito per gli utenti o soggette al pagamento di un costo. In tal caso, lo stesso dovrà essere adeguatamente indicato ed essere comunque vantaggioso per l'utente.

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

Art. 4 – Piano Assistenziale Individuale (PAI) e Patto socio-assistenziale.

I beneficiari vincitori del bando HCP 2019 saranno sottoposti alla valutazione dello stato del bisogno dall'operatore sociale incaricato dall'INPS.

Ai sensi dell'art. 18 del "Bando Pubblico Progetto Home Care Premium 2019 – Assistenza domiciliare: "al termine della valutazione, preso atto delle opportunità di intervento, l'operatore sociale individuato dall'INPS, in accordo con il soggetto beneficiario non autosufficiente e con il responsabile del programma, predispose il Piano Assistenziale Individuale (PAI). Il PAI certifica le prestazioni che supportano il beneficiario nelle proprie inabilità. Il beneficiario o il responsabile del programma provvede

ad accettare o rifiutare il Piano accedendo on line. Con l'accettazione del Piano proposto si attiva il Patto socio assistenziale familiare che certifica le risorse assistenziali destinate al beneficiario e descrive le modalità di intervento. 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 di sottoscrizione. Su richiesta del beneficiario, il Piano Assistenziale Individuale potrà essere aggiornato dal case manager dell'Ambito territoriale, rispetto alle prestazioni integrative riconosciute. Ogni variazione del Piano Assistenziale Individuale dovrà essere inserita nella procedura informatica dell'Istituto”.

Art. 5 – Modalità ordinaria di accesso ai servizi e agli interventi

L'attivazione del Patto socio-assistenziale familiare genera il diritto da parte del beneficiario a ricevere le prestazioni integrative previste dal Progetto HCP 2019.

L'INPS trasmette in carico a ciascun Ente Convenzionato, sulla piattaforma dedicata, i beneficiari a cui rendere le prestazioni integrative. Il Servizio Sociale Professionale contatta il Richiedente e mette a disposizione dello stesso l'Albo dei soggetti accreditati ad erogare le prestazioni integrative del progetto Home Care Premium 2019 e le relative Carte dei Servizi al fine di dare la possibilità alla persona di scegliere il soggetto erogatore che maggiormente confacente alle proprie necessità.

L'emissione del “buono servizio” è subordinata alla ricezione da parte del Servizio Sociale Professionale di formale comunicazione dell'utente relativa all'operatore prescelto. Dell'emissione del Buono vengono informati tutti soggetti coinvolti. A seguito di tale comunicazione il richiedente può procedere all'utilizzo del “buono servizio” e a ricevere dall'operatore prescelto il servizio o i servizi concordati nel patto socio-assistenziale.

Art. 6 – Buono Servizio

Il buono di servizio costituisce lo strumento attraverso il quale viene riconosciuta la necessità di un intervento a favore dell'utente e garantisce l'impegno dell'Ente accreditante a sostenerne l'onere finanziario necessario. Contiene i seguenti elementi:

- a) il numero del Buono con la data di emissione;
- b) la durata del Buono;
- c) i dati anagrafici del cittadino che usufruisce del servizio e il recapito telefonico del familiare di riferimento;
- d) l'operatore 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. 7 – Durata e cause di cessazione del buono servizio.

La durata del Buono di servizio è strettamente legata alla scadenza del bando HCP 2019, quindi, 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 cittadino-utente, qualora intervengano gravi motivi di insoddisfazione debitamente giustificati, di chiedere la modifica dell'operatore prescelto prima della scadenza indicata nel Buono di servizio, con preavviso scritto di almeno dieci giorni lavorativi all'Assistente Sociale referente e all'operatore, 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 dell'Ufficio competente verificare le cause e valutare l'opportunità o meno di accoglimento della stessa.

Art. 8 – 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, l'operatore accreditato dovrà comunicare tempestivamente al Servizio Sociale Professionale la necessità di una sospensione dell'intervento/servizio.

Art. 9 – Costo del buono servizio.

L'Ufficio di Piano assegna al cittadino utente il Buono di servizio in considerazione del PAI emerso dalla valutazione. Nel Buono di servizio è indicato il costo totale degli interventi autorizzati. L'Ufficio di Piano corrisponderà all'operatore l'importo dei servizi erogati /supporti forniti.

Art. 10 – Servizi oggetto dell'accreditamento, tariffe e ripartizione delle ore.

I servizi oggetto dell'accreditamento sono elencati sinteticamente nella tabella sottostante. La ripartizione delle ore viene definita in ciascun PAI contenente sia il numero di ore e/o prestazioni assegnate ed il relativo costo.

Le tariffe per l'erogazione delle prestazioni oggetto dell'accreditamento, tenuto conto di quanto definito dal Ministero del Lavoro, comprensive dei costi di gestione, oneri riflessi e iva di legge sono le seguenti:

Prestazioni integrative	Servizio/Figure Professionali	TARIFFE MASSIME
SERVIZI PROFESSIONALI DOMICILIARI RESI DA OPERATORI SOCIO SANITARI ED EDUCATORI PROFESSIONALI	OSS/ Educatore Professionale	€ 20,00/h
ALTRI SERVIZI PROFESSIONALI DOMICILIARI	-Psicologo -Fisioterapista	€ 30,00/h
SOLLIEVO	Sollievo Domiciliare	€ 16,00/h
SUPPORTI	Tipologie art. 20, lett. G. I – Bando Hcp 2019	Costo e tipologia definiti dal PAI del singolo utente nel limite del 10% del budget individuale annuale MAX € 600,00 ad utente
	Tipologie art. 20, lett. G. II – Bando Hcp 2019	
	Tipologie art. 20, lett. G. III – Bando Hcp 2019	
	Tipologie art. 20, lett. G. IV – Bando Hcp 2019	
	Tipologie art. 20, lett. G. V – Bando Hcp 2019	
	Tipologie art. 20, lett. G. VI – Bando Hcp 2019	
	Tipologie art. 20, lett. G. VII – Bando Hcp 2019	
	Tipologie art. 20, lett. G. VIII – Bando Hcp 2019	
PERCORSI DI INTEGRAZIONE SCOLASTICA	Servizi di assistenza scolastica specialistica	€ 20,00/h

Art. 11 – Registrazione delle prestazioni rese

L'operatore accreditato dovrà dotarsi di una scheda giornaliera delle prestazioni per singolo utente nel quale dovranno essere indicate: 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 duplice copia: una dovrà rimanere al beneficiario dell'intervento ed una consegnata all'Ufficio di Piano.

Ogni trimestre dovrà essere compilato un apposito modulo redatto dall'Ufficio di Piano in cui l'operatore della ditta e la famiglia dichiarano quante prestazioni in totale sono state fornite in quel trimestre.

Art. 12 – Modalità di pagamento dei buoni di servizio

Il corrispettivo relativo al Buono servizio e alle prestazioni effettivamente rese sarà liquidato con cadenza mensile o trimestrale a seguito della presentazione di regolare fattura. L'operatore accreditato, prima

dell'emissione della fattura, dovrà inviare all'Ufficio di Piano una scheda di rendicontazione riepilogativa unica relativa all'avvenuta erogazione degli interventi, con l'indicazione, per ciascun PAI della tipologia delle prestazioni erogate, il numero delle ore complessivamente erogate.

La scheda di rendicontazione dovrà essere inviata all'attenzione del case manager entro e non oltre il 4 di ogni mese, per consentire allo stesso il caricamento delle ricevute mensili previste dal progetto.

L'Ufficio di Piano, verificate le prestazioni erogate, procederà al rilascio all'operatore accreditato della dichiarazione di regolarità finalizzata all'emissione della fattura.

Art. 13 – Obblighi dell'operatore accreditato nei confronti del cittadino utente

L'operatore accreditato:

- si impegna a rispettare il diritto di scelta esercitato dal cittadino utente, favorendo la massima partecipazione dello stesso alla realizzazione del Piano assistenziale individualizzato;
- si impegna ad erogare il servizio nel rispetto del PAI 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;
- 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 così come stabilito nell'avviso di accreditamento;
- 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 e si impegna altresì, se non previsto diversamente, a garantirne l'esecuzione per tutta la durata del Buono di servizio.

Art. 14 – Penalità

L'operatore 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, nei suoi allegati, nella documentazione tecnica e nella proposta progettuale.

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 Responsabile del servizio trasmessa all'operatore 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 l'operatore deve rimuovere la causa che ha determinato l'applicazione della penalità.

L'operatore 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 e comunque non rispondente agli impegni previsti dal presente disciplinare. Tale penale viene applicata nel caso in cui il l'operatore 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 del servizio, 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;
- b) € 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;
- 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.

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

Art. 15 – Vigilanza e controllo

Il Servizio Sociale Professionale 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 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 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. La valutazione e il controllo riguardano i processi ed i risultati, quindi attraversano tutte le fasi del servizio erogato.

Il Responsabile del servizio

Dott. Domenico Di Emilio

