

# PLUS Ambito Distretto di Oristano

Comprendente i Comuni di:

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

Ente capofila: Comune di Oristano  
Settore Amministrativo e Servizi alla Cittadinanza  
Ufficio di Programmazione e Gestione  
Piazza Eleonora d'Arborea – tel. 0783 7911

## **DISCIPLINARE PER L'ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE E DEL SERVIZIO PASTI A DOMICILIO**

### **Art. 1 - Definizione dei rapporti con l'ente capofila**

Per essere legittimati all'erogazione di interventi e servizi domiciliari, i fornitori accreditati iscritti all'Albo dovranno stipulare un Patto di Accredimento con il Comune di Oristano (Ente capofila del PLUS Oristano). La legittimazione all'offerta di interventi e servizi da parte dei fornitori accreditati non comporta quale conseguenza automatica l'erogazione degli stessi servizi. A tal fine occorre, quale condizione necessaria, che il cittadino utente e/o un suo familiare di riferimento esprima il proprio diritto di scelta individuando il soggetto accreditato come proprio fornitore.

Il fornitore accreditato deve effettuare l'erogazione degli interventi e servizi 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. 2 – Destinatari del servizio**

L'accesso al Servizio di Assistenza Domiciliare e di aiuto alla persona è consentito ai cittadini residenti nei 24 Comuni del Distretto Oristano o alle persone occasionalmente presenti o temporaneamente dimoranti, o stranieri, o immigrati o apolidi (purché regolarizzati in base alle vigenti disposizioni di legge).

Destinatari diretti sono prioritariamente cittadini anziani, con età superiore ai 65 anni, parzialmente o totalmente non-autosufficienti, che si trovino in condizione di isolamento anche temporaneo, privi o con ridotta rete familiare, che non sono in grado di provvedere in modo autonomo alle esigenze della vita quotidiana o comunque a rischio di emarginazione. Oltre la tipologia di utenza sopra descritta, possono inoltre essere destinatari:

- a. adulti invalidi o malati terminali o affetti da gravi patologie;
- b. beneficiari degli interventi erogati nell'ambito dei programmi regionali quali piani personalizzati relativi alla L. 162/98, Ritornare a casa , L.R. 20/97 (gestione diretta), e ogni altro finanziamento erogato nell'ambito dei fondi della non autosufficienza;

- c. persone a rischio di grave emarginazione sociale;
- d. nuclei familiari problematici in condizioni di disagio permanente o temporaneo impossibilitati a svolgere in modo autonomo diverse attività relative alla gestione domestica.

Qualora dovesse verificarsi eccezionalmente la richiesta del servizio da parte di cittadini domiciliati o presenti presso i Comuni suddetti, ma residenti in altro Comune non afferente all'ambito, l'intervento e il servizio potrà essere erogato previa autorizzazione da parte del Comune di residenza che si impegna a rifondere al Comune erogatore l'intera somma per il servizio reso.

### **Art. 3 - Scelta del fornitore accreditato da parte dell'utente**

Il sistema di accreditamento garantisce al cittadino utente il diritto di partecipare alla formulazione del proprio progetto assistenziale e gli riconosce il diritto di scegliere direttamente il fornitore del servizio, fra coloro che sono iscritti nell'Albo e hanno stipulato il relativo Patto di accreditamento. Al fine di agevolare la scelta consapevole del proprio fornitore sulla base dei servizi offerti, delle modalità di erogazione degli stessi, degli impegni e delle garanzie previste, gli operatori sociali dei Comuni mettono a disposizione dell'utente e/o del suo familiare di riferimento, anche solo per la visione:

- A. l'elenco dei soggetti accreditati inseriti nell'Albo;
- B. la Carta dei servizi di ciascun fornitore.

La scelta del Fornitore può essere effettuata mediante sorteggio tra i soggetti accreditati e, in caso il destinatario non sia in grado scegliere autonomamente, dovrà essere effettuato il sorteggio da eseguirsi alla presenza del nucleo familiare dell'utente e/o da chi ne fa le veci e dell'Assistente sociale titolare del caso di cui dovrà essere redatto apposito verbale.

### **Art. 4 - Piano Assistenziale Individualizzato**

Preliminare all'erogazione del servizio domiciliare è la redazione di un Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.).

Il P.A.I. verrà sottoscritto prioritariamente dall'utente oppure, se questi è impossibilitato a farlo, da un familiare o da chi ne cura gli interessi, dall'operatore sociale del Comune e dal referente della ditta scelta.

La mancata sottoscrizione del P.A.I. da parte del cittadino utente e/o del familiare di riferimento indica la non condivisione dello stesso e comporta la non attivazione del piano assistenziale salvo situazioni particolari valutate dall'operatore sociale.

Il piano di intervento sarà rimodulato ogni qual volta si presentino nuove e diverse esigenze del beneficiario.

### **Art. 5 – Ambito territoriale dell'accreditamento**

Ai fini dell'accreditamento l'ambito territoriale è individuato nel Distretto Sanitario di Oristano che comprende i seguenti Comuni: Allai, Baratili S. 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.

Sulla base della più recente rilevazione il numero di utenti, in carico al PLUS alla data del 14/10/2020 è pari a circa 621 per il SAD e a circa 52 per i Pasti a Domicilio per una spesa complessiva annuale di circa € 1.823.349,62.

#### **Art. 6 - Modalità di accesso al SAD**

L'accesso al Servizio Assistenza Domiciliare e aiuto alla persona avviene, prioritariamente, su richiesta dell'interessato al Comune di residenza. In particolari situazioni di disagio, la segnalazione può essere effettuata da parte dei familiari, dal medico di famiglia dell'assistito, dai servizi sociali e/o sanitari competenti territorialmente e da chiunque sia a conoscenza della necessità di attivare il servizio.

Per accedere allo stesso è necessario presentare la domanda all'Ufficio dei Servizi Sociali del Comune di residenza, su apposita modulistica, con relativi documenti allegati.

L'ufficio potrà richiedere ogni documentazione ulteriore ritenuta utile per la valutazione dell'istanza. La valutazione dell'ammissibilità deve anzitutto accertare l'esistenza di un bisogno socio-assistenziale, secondo quanto previsto dal presente regolamento.

#### **Art. 7 - Modalità di attivazione del SAD**

Il Servizio Sociale del Comune di residenza, acquisita la domanda, provvede all'istruttoria della stessa, per l'accertamento dei requisiti di ammissibilità. Successivamente procede con propri strumenti professionali alla valutazione ed alla misurazione del bisogno socio-assistenziale e quantifica l'intervento, anche in relazione alle risorse finanziarie disponibili.

I tempi per l'istruttoria della domanda non dovranno essere di norma superiori ai 10 giorni lavorativi dalla data di presentazione, finalizzati alla determinazione dell'ammissione o del diniego **che** dovranno essere comunicati per iscritto all'interessato.

In caso di ammissione, il Servizio Sociale Comunale presenta all'interessato l'elenco delle ditte accreditate e le relative carte dei servizi affinché lo stesso possa effettuare la scelta della Ditta che erogherà il servizio.

Verrà inoltre istituito un calendario di reperibilità mensile delle Ditte accreditate, che a rotazione garantiranno la presa in carico di eventuali casi segnalati dal Servizio Sociale nell'ipotesi in cui il cittadino e/o il suo familiare di riferimento non siano nelle condizioni di poter procedere autonomamente alla scelta della Ditta e/o durante l'arco di tempo necessario per l'eventuale nomina dell'amministratore di sostegno del richiedente il servizio.

Il Servizio Sociale, il destinatario o familiare predispongono un piano assistenziale individualizzato (P.A.I.) che contiene i seguenti elementi:

Il Servizio Sociale, il destinatario o familiare, predispongono un piano assistenziale individualizzato (P.A.I.) che contiene i seguenti elementi:

- a. dati del destinatario, dati della persona di riferimento e dell'eventuale tutore/curatore/amministratore di sostegno;
- b. nominativo del Medico di Medicina Generale e di eventuali specialisti;
- c. obiettivi;
- d. prestazioni da erogare;
- e. cadenza e durata delle prestazioni;
- f. figure professionali da impegnare;
- g. programma degli incontri periodici di valutazione dell'intervento assistenziale;
- h. quantificazione economica dell'intervento;
- i. eventuale compartecipazione alla spesa da parte dell'utente.

Il P.A.I. verrà sottoscritto prioritariamente dall'utente oppure, se questi è impossibilitato a farlo, da un familiare o da chi ne cura gli interessi, dal servizio sociale del Comune e successivamente anche dal referente della ditta scelta.

La mancata sottoscrizione del P.A.I. da parte del cittadino utente e/o del familiare di riferimento indica la non condivisione dello stesso e comporta la non attivazione del piano assistenziale salvo situazioni particolari valutate dal servizio sociale comunale.

Il piano di intervento verrà verificato periodicamente e sarà rimodulato ogni qual volta si presentino nuove e diverse esigenze del beneficiario.

Il destinatario dell'intervento o un suo familiare sottoscrivono, inoltre, un accordo con la ditta accreditata scelta, denominato "contratto di fornitura", nel quale vengono elencati gli obblighi reciproci (ad esempio: tipo di prestazione, cadenza, quota oraria di contribuzione da versare direttamente al comune).

La ditta prescelta trasmette direttamente o per posta elettronica certificata (P.E.C.) al servizio sociale del Comune di residenza del beneficiario copia del contratto di fornitura sottoscritto, immediatamente o comunque prima dell'avvio del servizio.

Il Servizio Sociale, a seguito del ricevimento del contratto di fornitura sottoscritto, provvede all'invio della comunicazione di ammissione della richiesta e di concessione del "buono servizio" di Assistenza domiciliare ai soggetti coinvolti (il cittadino beneficiario, la ditta ed il PLUS). A seguito di tale comunicazione il cittadino può procedere all'utilizzazione del "buono servizio" e a ricevere dalla ditta scelta il Servizio di assistenza domiciliare.

#### **Art. 8 - Orario di espletamento del servizio**

Il servizio SAD deve essere garantito per tutta la durata dell'accreditamento, senza soluzione di continuità, e sarà articolato nella fascia oraria dalle ore 7.30 alle ore 20.00 nel periodo da ottobre a maggio e dalle ore 7,00 e le ore 22,00 nel periodo giugno – settembre, per 6 giorni la settimana da lunedì a sabato, escluse festività infrasettimanali, secondo la programmazione definita nel dettaglio dal piano individuale di assistenza.

Per situazioni di particolare emergenza potrà essere richiesta l'estensione del servizio anche ad altre fasce orarie, alla domenica e alle festività infrasettimanali.

L'orario di servizio ha inizio dal momento in cui l'operatore si presenta al domicilio dell'utente.

È a carico dell'impresa accreditata ogni onere per il raggiungimento delle sedi indicate per l'effettuazione dell'intervento

Il Servizio Pasti a Domicilio dovrà essere garantito tra le ore 12.00 e le ore 13.00. L'intervento di tempo tra la cottura delle derrate e la consegna dei pasti non dovrà superare 60 minuti.

#### **Art. 9 – Modalità di attivazione urgente del SAD**

Possono verificarsi situazioni eccezionali per le quali è necessario attivare immediatamente un intervento o modificare il piano assistenziale (situazione di bisogno socio-sanitario di utente solo o con rete familiare inadeguata, eventi traumatici accaduti all'assistito o riferiti alla rete familiare/amicale impegnata nel compito di cura, situazioni di abbandono, ecc.). In tal caso il fornitore deve essere in grado di rendersi operativo entro 24 ore dalla comunicazione dell'operatore sociale.

#### **Art. 10 – Servizio Pasti a Domicilio**

Il servizio, rivolto a persone, anziani e/o disabili soli, privi di adeguato supporto familiare e in uno stato di non autosufficienza, viene erogato ai cittadini residenti nei 24 Comuni dell'Ambito, in condizioni di bisogno. In particolare, sono destinatari del SPD:

1. Persone anziane (ultrassessantacinquenni) con ridotta capacità di autonomia o inabili (invalidi civili, ciechi assoluti, ecc.) sole o in famiglia, quando la stessa non sia in grado di provvedere alle loro necessità elementari;

2. Persone di qualsiasi età, sole, che si trovino in condizione di temporanea non autosufficienza, attestata da certificato medico o da relazione del Servizio Sociale recante anche l'indicazione della durata presunta di tale condizione, da cui derivi l'impossibilità a provvedere in modo autonomo alla preparazione dei pasti;

3. Persone di qualsiasi età che versino in situazioni di disagio psico-sociale, attestato da parte del Servizio Sociale.

Il servizio viene attivato in presenza dei requisiti di cui sopra. La mancanza o il venire meno di tali requisiti determinano la non ammissione al servizio o il termine della prestazione. L'accesso al servizio è determinato da una valutazione socio-assistenziale condotta autonomamente dal Servizio Sociale del Comune di residenza. Il servizio comprende la preparazione e la fornitura presso il domicilio degli utenti. I pasti saranno costituiti sempre da:

- ✓ Un primo;
- ✓ Un secondo con contorno;
- ✓ Frutta e pane;
- ✓ Acqua.

La composizione del pasto (escluse le diete speciali che l'appaltatore si impegna a fornire a richiesta) è quella stabilita nelle tabelle dietetiche approvate dal Servizio di Igiene Pubblica della ASL n. 5 di Oristano. I generi alimentari da consumare, sia crudi che cotti, saranno sempre della migliore qualità e delle migliori marche. Si tratterà, in ogni caso, di generi approvvigionati e confezionati nelle condizioni dietetiche sanitarie di massima garanzia.

E' vietato l'uso di cibi precotti e di alimenti surgelati ad eccezione, per questi ultimi, di pesce, piselli verdi, spinaci, carote e fagiolini.

Le grammature per ogni porzione relativa sia al primo che al secondo piatto e contorno non dovranno essere inferiori a quelle indicate nella tabella dietetica di cui sopra.

#### **Art. 11 - Buono servizio (voucher)**

Il Voucher, o buono servizio, è lo strumento attraverso il quale i Comuni riconoscono la necessità di un intervento socio assistenziale personalizzato e si impegnano con il cittadino-utente a sostenerne in tutto o in parte l'onere finanziario necessario.

Il buono servizio, che può essere speso solo presso Fornitori/Ditte accreditate, autorizza il cittadino a fruire di specifici interventi socio assistenziali ed è titolo valido per il loro acquisto. Il Buono servizio, che dovrà essere allegato al P.A.I., autorizza il cittadino utente a fruire degli interventi di assistenza in esso specificati.

Esso contiene i seguenti elementi:

- a) il codice del Voucher con la data di emissione;
- b) la sede territoriale del Comune competente;
- c) la durata del Buono;
- d) i dati anagrafici del cittadino che usufruisce del servizio;
- e) il Fornitore/Ditta prescelta;
- f) la tipologia del servizio autorizzato (fornitura dei pasti a domicilio assistenza domiciliare - Legge 162/98 - Ritornare a casa - L.R. 20/97 e altri interventi rientranti nell'ambito della non autosufficienza);
- g) la qualifica degli operatori;
- h) il costo totale del servizio autorizzato.

### **Art. 12 - Determinazione delle quote di compartecipazione**

In proporzione al valore ISEE, vengono determinate le fasce di contribuzione utenza per la compartecipazione del cittadino al costo del Servizio richiesto.

Per determinare la percentuale di contribuzione dell'Utenza al costo dei servizi è utilizzata la c.d. progressione parabolica, strumento in grado di garantire che, ad ogni ammontare di ISEE, corrisponda una specifica e singola quota di compartecipazione.

### **Art. 13 - Durata e cause di cessazione del Buono servizio**

Il Buono servizio è strettamente connesso alla durata del P.A.I.

Scaduto tale termine, qualora persistano le condizioni che hanno determinato la sua emissione, potrà essere riemesso secondo le modalità descritte nei precedenti articoli.

Ogni cambiamento della situazione che richiede la modifica degli interventi autorizzati comporta l'emissione di un nuovo Buono servizio che sostituisce il precedente.

E' data facoltà al cittadino-utente, qualora intervengano gravi motivi di insoddisfazione debitamente giustificati, di chiedere la modifica del fornitore prescelto prima della scadenza indicata nel Buono servizio, con preavviso scritto di almeno sette giorni lavorativi all'operatore sociale responsabile del caso e al fornitore, senza penalità o ristori di sorta. In questo caso, si provvederà all'emissione di un nuovo buono a favore del nuovo fornitore che coprirà la parte di intervento non ancora fruita.

Per i piani relativi alla L.162/1998, Progetto ritornare a casa, il fornitore a cui è stato revocato l'incarico deve comunicare tempestivamente al Servizio Sociale competente 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 Buono servizio, sarà cura dell'operatore sociale referente del caso verificare le cause e valutare l'opportunità o meno di interruzione del Buono servizio.

Il cittadino utente può rinunciare in qualsiasi momento al Buono servizio emesso prima della sua scadenza, dandone preavviso scritto di almeno sette giorni lavorativi all'operatore sociale responsabile del caso e al fornitore, senza penalità o ristori di sorta. Tale rinuncia comporta l'interruzione degli interventi previsti nel Piano Individualizzato e l'impossibilità di ricorrere nell'anno in corso a nuove attivazioni del servizio, salvo i casi che saranno oggetto di valutazione da parte dell'operatore sociale referente del caso.

In caso di necessità di interruzione del servizio per cause di forza maggiore (ad esempio per ricovero, decesso dell'utente, ecc.), il familiare di riferimento dovrà darne tempestivamente comunicazione all'operatore sociale responsabile del caso e al fornitore.

L'utente può, altresì, richiedere al soggetto accreditato ulteriori interventi aggiuntivi e/o accessori rispetto a quelli autorizzati nel Buono servizio, ricompresi tra quelli previsti dal disciplinare delle prestazioni (**Allegato C.1.**) i cui costi restano, pertanto, a totale carico dell'utente.

### **Art. 14 - Cause di sospensione del Buono servizio**

Nel caso di particolari esigenze personali o di ricoveri ospedalieri che non consentano la regolare fruizione degli interventi già autorizzati, il cittadino utente o suo familiare di riferimento deve comunicare all'operatore sociale responsabile del caso e al fornitore la necessità di una sospensione dell'intervento/servizio entro le ore 17 del giorno prima, per l'intervento di alzata, ed entro e non oltre le ore 9.00 del giorno stesso per altri interventi.

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

L'operatore sociale responsabile del caso, che venisse a conoscenza dell'assenza dall'abitazione della persona assistita, nei casi di eventi improvvisi e/o di ricoveri ospedalieri non programmati e nelle situazioni in cui il beneficiario o il familiare di riferimento si trovi nell'impossibilità di provvedere direttamente, comunica via 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.

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

In caso di ricovero ospedaliero del beneficiario il piano di intervento potrà proseguire con modalità che verranno comunicate dal servizio sociale o nel Buono servizio.

Nel caso in cui emergano particolari esigenze legate a condizioni di solitudine, rete familiare inadeguata, patologie particolari, l'operatore sociale responsabile del caso potrà proporre l'erogazione di alcune prestazioni in relazione al bisogno rilevato (es. preparazione pasti tritati e/o liquidi non forniti dall'ospedale, aiuto nella somministrazione degli stessi, lavaggio e cambio biancheria; piccole commissioni).

#### **Art. 15 - Costo del Buono servizio**

L'ufficio di programmazione e gestione del PLUS 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, il Servizio Sociale comunale calcolerà la percentuale di contribuzione ed il corrispettivo verrà versato dall'interessato alla tesoreria del Comune di residenza secondo le modalità comunicate dal Servizio Sociale territorialmente competente.

#### **Art. 16 - Utenti non beneficiari di Buoni servizio**

Possono avvalersi dei fornitori accreditati anche coloro che ritengano di acquistare autonomamente e interamente a proprie spese gli interventi di assistenza domiciliare necessari a soddisfare la loro domanda.

Essi si rivolgono direttamente ai fornitori accreditati, che sono tenuti ad assicurare, a fronte dei medesimi livelli standard di qualità e quantità degli interventi che hanno accettato di fornire con la richiesta di accreditamento, con i prezzi non superiori a quelli previsti all'art. 18 e dalle proposte di tariffe accessorie formulate dalle ditte in fase di accreditamento.

L'utente non beneficiario di un Buono servizio stipula con il fornitore accreditato un contratto nel quale sono indicati operatori coinvolti e loro funzioni, durata complessiva del programma, attività previste, frequenza degli interventi, preventivo di spesa mensile e obbligo per il fornitore di dare immediata comunicazione di un'eventuale successiva cancellazione dall'Albo.

#### **Art. 17 - Prestazioni obbligatorie**

L'elenco delle prestazioni domiciliari che potranno essere previste nel Buono servizio è dettagliato nell'Allegato C.1. del presente Disciplinare.

#### **Art. 18 - Prestazioni accessorie**

Il fornitore che intende accreditarsi potrà presentare, al momento della richiesta di iscrizione all'Albo, un elenco di prestazioni accessorie e/o complementari che intende proporre in aggiunta alle prestazioni obbligatorie. In relazione alla tipologia di utenza dei servizi domiciliari, le prestazioni accessorie e/o complementari che possono meglio rispondere alle esigenze e ai bisogni sono, a titolo esemplificativo:

- prestazioni infermieristiche;
- pulizia straordinaria dell'ambiente domestico;
- interventi di piccola manutenzione dell'ambiente domestico;
- riparazioni di piccola sartoria;
- lavanderia centralizzata;

- servizio di trasporto;

Il fornitore dovrà indicare i nominativi degli eventuali professionisti e/o ditte di cui intenda avvalersi e il relativo tariffario delle prestazioni.

Il tariffario deve prevedere costi in linea con quelli di mercato.

Le prestazioni accessorie e/o complementari sono effettuate su richiesta dell'utente e/o familiare di riferimento con attribuzione diretta dell'intero costo all'utente beneficiario del servizio. Il fornitore potrà integrare l'elenco delle prestazioni accessorie, anche durante il periodo di vigenza dell'accreditamento, previa comunicazione e validazione dell'Ufficio di PLUS.

#### **Art. 19 – Prestazioni migliorative**

Il fornitore potrà presentare, al momento della richiesta di iscrizione all'Albo, un elenco di prestazioni migliorative, aggiuntive, di qualità rispetto alle prestazioni obbligatorie dell'allegato C e alle prestazioni accessorie di cui al precedente articolo. Le prestazioni migliorative dovranno essere riferite agli specifici interventi autorizzati contenuti nel Buono servizio (es. maggior durata degli interventi, maggiore frequenza, utilizzo di ausili di proprietà del fornitore, ecc).

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

Il fornitore dovrà indicare nella propria Carta dei servizi l'erogazione delle prestazioni migliorative senza oneri aggiuntivi a carico dell'Amministrazione comunale e/o dell'utente.

#### **Art. 20 - Tariffe**

Le tariffe per l'erogazione delle prestazioni obbligatorie di cui all'allegato C (lotto n. 1), tenuto conto di quanto definito dalla Tabella Allegata al D.D. N. 7/2020 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, comprensive dei costi di gestione, e dell'IVA se e in quanto dovuta, sono le seguenti:

##### LOTTO 1 – SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)

- Operatore Socio Sanitario (OSS) € 20,42 (+ IVA);
- Assistente generico € 18,40 (+ IVA).

##### LOTTO 2 – SERVIZIO PASTI A DOMICILIO (SPD)

- Pasto € 7,00 (+ IVA).

L'indicazione del prezzo nel contratto con l'utente s'intende comprensivo di tutta la struttura dei costi quali, ad esempio, l'incidenza dei trasporti, delle distanze tra il domicilio dell'utente e la sede operativa, compresi i relativi trasferimenti dell'operatore.

#### **Art. 21 - Registrazione delle prestazioni rese**

Il fornitore verrà dotato di una scheda giornaliera delle prestazioni per singolo utente nel quale dovranno essere indicate la data, le prestazioni erogate previste nel piano di intervento, l'ora di inizio e fine intervento, il numero della accessi effettuati, la firma dell'operatore che ha eseguito la prestazione, la firma dell'utente o familiare di riferimento. Dovranno inoltre essere indicate le eventuali prestazioni non rese e la relativa motivazione.

La suddetta scheda dovrà essere redatta in duplice copia: una dovrà rimanere presso il domicilio del beneficiario dell'intervento e una custodita dal fornitore.

Il servizio sociale del Comune di residenza si riserva la facoltà di richiedere, ogni qual volta lo ritenga utile o necessario, la suddetta documentazione.

#### **Art. 22 - Modalità di pagamento dei Buoni servizio**

Il corrispettivo relativo al servizio e alle prestazioni effettivamente rese sarà liquidato al fornitore dal Comune di Oristano – Ente Capofila del PLUS previa verifica del comune di residenza del beneficiario. Il Comune di



residenza trasferirà anticipatamente, secondo tempi e modalità indicate dall'Ufficio di Piano, le risorse utili al pagamento dei Servizi oggetto del presente Disciplinare. In caso di mancato adempimento del trasferimento dovuto, si procederà alla sospensione del Servizio, così come indicato all'art. 23 del presente Disciplinare.

Il fornitore, con cadenza mensile, prima dell'emissione della fattura, dovrà inviare al Servizio sociale del Comune competente, via e-mail in file in formato Excel, una scheda di rendicontazione riepilogativa relativa all'avvenuta erogazione degli interventi, con l'indicazione, per ciascun P.A.I., del numero e della tipologia delle prestazioni erogate, il numero delle ore complessivamente svolte, la qualifica degli operatori impegnati nell'intervento. Tale rendicontazione è necessaria per consentire al Comune competente di dichiarare la regolarità delle prestazioni erogate dal fornitore.

Il fornitore trasmetterà le fatture entro il giorno 15 di ogni mese successivo a quello relativo all'erogazione, direttamente al Comune di residenza dei beneficiari.

La fattura deve essere intestata al Comune di Oristano – Ente capofila del PLUS Ambito del Distretto di Oristano - e dovrà essere riportata la dicitura "Servizi educativi (specificare la tipologia) erogati all'utente \_\_\_\_\_ nel Comune di \_\_\_\_\_".

In caso di contestazione sul totale delle ore fatturate, l'Amministrazione procederà alla liquidazione parziale della fattura per le ore autorizzate, salvo successiva verifica ed eventuale conguaglio.

In tali casi il fornitore deve produrre le relative note di credito/debito al fine di chiudere le situazioni pendenti. Il pagamento dei corrispettivi per le prestazioni oggetto del Buono servizio sarà subordinato all'acquisizione del DURC.

#### **Art. 23 - Cause di sospensione del Servizio**

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

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

Il Servizio, può altresì essere sospeso, qualora il Comune di residenza del beneficiario non provveda al trasferimento delle risorse utili al pagamento delle fatture, secondo le modalità indicate dall'Ufficio di Piano, in tal caso, si provvederà alla sospensione immediata del servizio dandone comunicazione scritta, mediante PEC, al Comune inadempiente e al Fornitore. Il servizio potrà riprendere solo successivamente all'avvenuto trasferimento di quanto dovuto dal Comune di residenza del beneficiario.

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

#### **Art. 24 - Obblighi del fornitore nei confronti del cittadino utente**

Il fornitore accreditato è tenuto a garantire l'esecuzione delle prestazioni previste nel Buono servizio secondo i tempi, le modalità e i costi in esso previsti e nel rispetto delle condizioni indicate nel Bando e nei suoi allegati. In caso di violazione di tali obblighi e in caso di carente, tardiva o incompleta esecuzione del servizio, le Amministrazioni hanno facoltà di procedere all'applicazione delle penalità riportate all'art. 22.

##### **Il fornitore accreditato:**

- si impegna a rispettare il diritto di scelta esercitato dal cittadino utente, accettando ed eseguendo ogni piano assistenziale individualizzato (P.A.I.);
- si impegna ad erogare il servizio nel rispetto del piano assistenziale individualizzato (P.A.I.) e secondo le prestazioni, i tempi, le modalità e i costi previsti nel Buono servizio;
- qualora nella propria Carta dei servizi consegnata all'utente e/o familiare di riferimento abbia previsto, l'erogazione, senza oneri aggiuntivi a carico dell'Amministrazione comunale e/o dell'utente,

di prestazioni complementari, migliorative, aggiuntive di qualità rispetto alle prestazioni obbligatorie dell'allegato C, si impegna all'erogazione delle stesse secondo le condizioni e i tempi indicati negli stessi documenti e si impegna altresì, se non previsto diversamente, a garantirne l'esecuzione per tutta la durata del Buono servizio;

- si impegna a comunicare tempestivamente al cittadino utente e/o al suo familiare di riferimento e al servizio sociale del Comune interessato, l'eventuale scostamento (anticipazione o ritardo) rispetto alle fasce orarie di erogazione dell'intervento concordato;
- in caso di proclamazione di sciopero del personale, si impegna a garantire il contingente di operatori necessario per il mantenimento dei servizi essenziali, ai sensi della L. 146/1990 e successive modifiche e 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 dall'elenco nominativo degli utenti a cui comunque vengono garantiti i servizi minimi essenziali. Per gli interventi non resi a causa dello sciopero nulla è riconosciuto al fornitore;
- si impegna a comunicare la propria eventuale cancellazione dall'Albo agli utenti che ha in carico, garantendo comunque la fornitura degli interventi in esso previsti per un periodo di 30 giorni, al fine di permettere al cittadino la scelta di un altro fornitore;
- dovrà assicurare anche agli utenti non beneficiari di Buono servizio i medesimi standard di qualità e gli interventi che ha accettato di fornire con la richiesta di accreditamento, a fronte di una tariffa non superiore a quelle indicate al precedente art. 18.

**Il fornitore** inoltre deve garantire la figura di un coordinatore con le seguenti funzioni:

- di coordinamento degli operatori impegnati nel servizio;
- è referente per conto del fornitore accreditato nei confronti degli operatori dei Servizi Sociali dei Comuni;
- aggiorna i servizi sociali dei Comuni interessati in merito ai P.A.I. attivati e sulle eventuali criticità riscontrate nella gestione degli stessi;
- partecipa agli incontri organizzati dai Comuni per la verifica sull'andamento degli interventi autorizzati;
- stabilisce rapporti di collaborazione con Enti, Istituzioni, Associazioni, altre agenzie del territorio, finalizzati alla integrazione dei servizi accreditati con gli altri servizi già attivi a favore degli utenti assistiti e alla implementazione degli interventi in un'ottica di lavoro di rete.

**Il fornitore** è tenuto inoltre a garantire la continuità assistenziale degli operatori impiegati nei diversi interventi, al fine di favorire quel rapporto relazionale con l'utente che è fattore determinante della qualità; deve inoltre garantire la costituzione di gruppi di lavoro stabili per territorio.

**Dovrà inoltre** garantire l'osservanza delle norme vigenti relative alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro ai sensi del D.Lgs. 81/08 e ss.mm. e ii., all'igiene del lavoro, alle assicurazioni contro gli infortuni, alle previdenze varie per la disoccupazione involontaria, invalidità e vecchiaia, la tubercolosi e altre malattie professionali, ed ogni altra disposizione in vigore o che dovesse intervenire successivamente per la tutela materiale dei lavoratori.

**Il fornitore** deve applicare per l'intera durata dell'iscrizione all'Albo dei soggetti accreditati, nei riguardi di tutto il personale impiegato, senza distinzione alcuna tra dipendenti e soci lavoratori, tutte le leggi vigenti in materia di lavoro ed assicurazioni sociali, i regolamenti e le disposizioni dei Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro, nonché integrativi provinciali/aziendali vigenti e successivi rinnovi. In particolare si impegna al rispetto dei salari minimi contrattuali, al pagamento dei contributi assicurativi e previdenziali, alla previsione di idonee coperture assicurative, assumendone a proprio carico gli oneri relativi.

Deve inoltre garantire l'attivazione delle procedure di primo soccorso in caso di necessità.

Fra i compiti del fornitore accreditato vi è la predisposizione della Carta dei Servizi che dovrà mettere a disposizione dell'utenza, anche solo per la visione, presso ciascuna sede del Servizio Sociale, con la finalità di facilitare l'utente nella scelta consapevole del proprio fornitore.

Il fornitore dovrà illustrare inoltre le procedure e gli strumenti adottati per la gestione dei reclami e/o disservizi; lo stesso si impegna a dare risposta al reclamo entro 30 giorni e a comunicare immediatamente all'Amministrazione competente le segnalazioni pervenute.

Il fornitore dovrà illustrare le procedure e gli strumenti adottati per la soddisfazione dei cittadini, evidenziando i criteri di valutazione, modalità e standard di riferimento e si impegna, inoltre, annualmente una rilevazione del gradimento dei servizi offerti presso l'utenza servita attraverso la somministrazione di questionari. I risultati di tali rilevazioni dovranno essere trasmessi ogni anno ai Servizi Sociali dei Comuni interessati.

### **Art. 25 - Inadempimenti e penalità**

In caso di inadempimento ovvero adempimento parziale delle prestazioni o degli impegni previsti dall'accreditamento e segnalato dall'utente saranno applicate le seguenti penali:

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

Le penali sono così determinate:

- a) mancato intervento non giustificato da impedimenti posti dall'utenza: penalità da € 100,00 a € 500,00 e da 1 a 5 punti a seconda del grado di rilevanza dell'intervento mancato;
- b) mancata comunicazione dell'interruzione del servizio: penalità punti 2;
- c) mancata comunicazione delle modifiche del monte ore del P.A.I. non autorizzate: penalità punti 3;
- d) mancato invio della copia del contratto stipulato con l'utente nei tempi previsti dal precedente articolo 7: penalità punti 2;
- e) mancata comunicazione annuale dell'elenco del personale operante e delle variazioni intervenute: penalità punti 3;
- f) mancata comunicazione annuale, dei percorsi formativi attuati a favore del personale: penalità punti 3;
- g) mancata osservanza della tempistica di presentazione di rendicontazioni o documentazione richiesta: penalità punti 3;
- h) mancata elaborazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti sul servizio erogato, loro trasmissione all'ambito presso cui la ditta è accreditata e restituzione dei risultati ai soggetti interessati: penalità punti 3;
- i) mancata partecipazione a gruppi di lavoro con il Servizio Sociale dei Comuni: penalità punti 0,2 per ogni assenza immotivata.

L'applicazione delle penali dovrà essere preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza, verso cui il soggetto accreditato avrà la facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 10 giorni dal ricevimento della contestazione.

In caso di mancata presentazione o di controdeduzioni valutate non esaustive, l'Ufficio di Plus procederà all'applicazione delle sopra citate penali.

Al raggiungimento di 30 punti di penalità, la Ditta sarà esclusa dal sistema di accreditamento.

### **Art. 26 - Vigilanza e controllo**

L'Ufficio di PLUS, i servizi sociali dei Comuni e la Commissione garantiscono il controllo e la vigilanza, attraverso verifiche ed accertamenti periodici, sull'andamento dei comportamenti e del livello di prestazioni

degli interventi assistenziali resi dai fornitori accreditati. In particolare, la vigilanza ed il controllo si esercitano per verificare che i soggetti accreditati mantengano il possesso dei requisiti previsti agli artt. 2 e 3 del Bando e di tutti gli impegni ed oneri assunti con l'accettazione di tutte le prescrizioni contenute negli allegati.

Le verifiche, che si esercitano anche presso le sedi dove gli interventi vengono effettuati, valutano il livello quali-quantitativo degli interventi e la loro corrispondenza ai contenuti del Piano assistenziale individualizzato; esse sono svolte anche attraverso l'esame della documentazione che i fornitori accreditati sono tenuti a produrre, ai servizi sociali di riferimento.

Le valutazioni conseguenti al controllo, vanno riferite, innanzitutto, al mantenimento di standard quantitativi predeterminati in relazione ai servizi da erogare.

La valutazione e il controllo riguardano i processi ed i risultati, quindi attraversano tutte le fasi dell'intervento sociale.